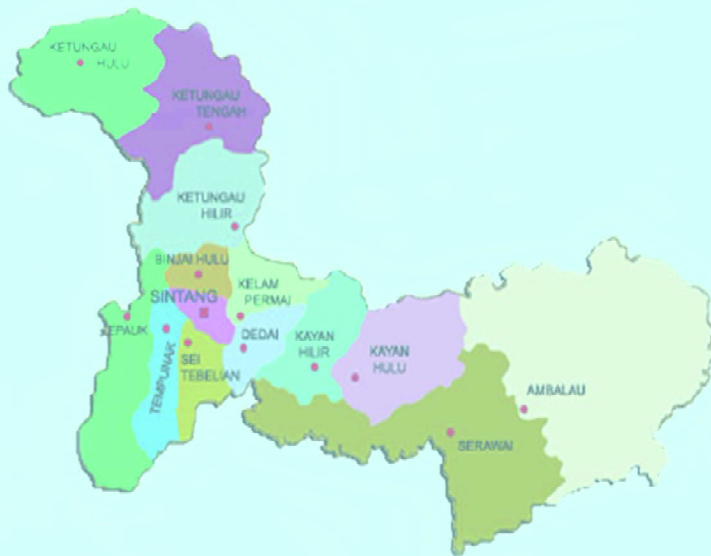


# FOKUS

Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar  
dan Alumni Universitas Kapuas Sintang



**Emiliani Nindy, Petrus Atong**

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK

**Aida Fitriani**

KEBIJAKAN PENANGANAN PEMELIHARAAN JALAN

**A.M. Yadisar**

ANALISIS PARTISIPASI POLITIK MASYARAKAT DALAM PEMUNGUTAN SUARA  
PEMILIHAN GUBERNUR DAN WAKIL GUBERNUR

**Kaja**

PENINGKATAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA APARATUR  
PEMERINTAH KECAMATAN

**Antonius**

PENGELOLAAN SUMBERDAYA AIR MELALUI KEBIJAKAN PEMERINTAH  
DAERAH DAN KEARIFAN LOKAL

**Sopian**

STRATEGI PENATAAN RUANG KOTA SINTANG SUATU KONDISI SAAT INI  
DAN PEMIKIRAN MASA DEPAN

**Kaspama Yuli, Darmansah, Paulus**

DISIPLIN KERJA PADA PABRIK MINYAK KELAPA SAWIT

**Venny Adhita Octaviani**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN *WORD  
OF MOUTH* MAHASISWA PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS

**Hermansyah**

PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN

**Antonius Erwandi**

POLA PEMBINAAN UNIT PEMUKIMAN WARGA TRANSMIGRASI XVIII  
KABUPATEN KAPUAS HULU

**Nikodimus**

STRATEGI KOMUNIKASI KEPALA DESA DALAM MENINGKATAN PARTISIPASI  
MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN

Diterbitkan oleh :  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Kapuas

# ***FOKUS***

**Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar  
dan Alumni Universitas Kapuas Sintang**

E - ISSN 2599 - 3518

Volume 16 Nomor 2, September 2018, hlm. 1 - 114

---

---

FOKUS. Terbit dua kali setahun pada bulan Maret dan September. Berisi tulisan yang diangkat dari hasil penelitian dan kajian analitis-kritis di bidang sosial dan politik.

## **Penyunting Utama**

Petrus Atong  
M. Kurniawan candra  
Abang Zainudin  
Kaja  
Aida Fitriani

## **Ketua Penyunting**

A.M. Yadisar

## **Penyunting Pelaksana**

Syekh Mochsin  
Venny Adhita Octaviani  
Paulus  
Jhony Fredy Hahury  
Imam Asrori  
Evy Ratnasari  
Hermansyah  
Felix Semaun  
Darmansah  
Antonius  
Pether Sobian  
Martinus Syamsudin  
Markus  
Yuliana Fondasoya Lilistian  
Mikael Mahin  
Yudika Cahyana  
Nikodimus

## **Pelaksana Tata Usaha**

Pakaris Subiyakto  
Umi SholehaLodovika  
Rosnayeti  
Florentinus  
Tijan

Alamat Redaksi dan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas  
Jl. : Y.C. Oevang Oeray Telp. 0565-22256 Faks. : 0565-22256

---

Redaksi menerima sumbangan tulisan yang belum pernah diterbitkan dalam media lain. Naskah diketik diatas kertas HVS A4 spasi ganda 1,5 sepanjang kurang lebih 20 halaman. Naskah yang masuk dievaluasi dan disunting untuk keseragaman format, istilah dan tata cara lainnya.

---

**Dicetak oleh Perc. Pelangi Sintang. Isi diluar tanggung jawab percetakan.**

# ***FOKUS***

**Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar  
dan Alumni Universitas Kapuas Sintang**

E - ISSN 2599 - 3518

Volume 16 Nomor 2, September 2018, hlm. 1 - 114

---

---

## **Kata Pengantar**

FOKUS, Jurnal Ilmu Sosial dan Politik, kali ini memulai tampil dalam kemasan baru. Tampilan dan gaya baru bukanlah berarti menafikkan eksistensi dan substansi keilmuan, terutama ranah kajian administrasi publik. Terbitan ke 16 nomor 1, Maret 2018, tentunya banyak harapan dan tantangan yang masih harus dibenahi oleh Tim Penyunting, terutama yang berkaitan dengan isi, dimana edisi Jurnal kali ini belum dapat menyatukan tulisan dalam satu tofik (monograf). Namun demikian, tidaklah berarti mengurangi telaah substansi pembahasan sebuah persoalan keilmuan.

Kritik yang bermanfaat sangat dihargai, namun bukan berarti kritik yang tidak bermanfaat tidak dihargai, hanya barangkali cara menempatkan kritik itu yang berbeda. Sebab semua kritik tentulah bermanfaat terlebih untuk Jurnal FOKUS ini. Semoga Jurnal FOKUS kedepan akan tampil semakin sempurna dan mampu menggugah kesadaran untuk menampilkan tulisan yang sangat erat terkait dengan ruang lingkup Ilmu Administrasi Publik dan mencapai tujuan bernegara yang bermuara pada penyelesaian persoalan publik (masyarakat), tentunya kontribusi yang tidak sebatas ide semata, namun yang sangat utama tentulah aksi-aksi (actions) konkrit.

Penyunting

# ***FOKUS***

## **Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang**

E - ISSN 2599 - 3518

Volume 16 Nomor 2, September 2018, hlm. 1 - 114

---

---

### **DAFTAR ISI**

#### **IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK**

Emiliani Nindy, Petrus Atong ..... 1-16

#### **KEBIJAKAN PENANGANAN PEMELIHARAAN JALAN**

Aida Fitriani ..... 17-32

#### **ANALISIS PARTISIPASI POLITIK MASYARAKAT DALAM PEMUNGUTAN SUARA PEMILIHAN GUBERNUR DAN WAKIL GUBERNUR**

A.M. Yadisar ..... 33-40

#### **PENINGKATAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN**

Kaja ..... 41-51

#### **PENGELOLAAN SUMBERDAYA AIR MELALUI KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH DAN KEARIFAN LOKAL**

Antonius ..... 52-59

#### **STRATEGI PENATAAN RUANG KOTA SINTANG SUATU KONDISI SAAT INI DAN PEMIKIRAN MASA DEPAN**

Sopian ..... 60-65

#### **DISIPLIN KERJA PADA PABRIK MINYAK KELAPA SAWIT**

Kaspama Yuli, Darmansah, Paulus ..... 66-72

#### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN *WORD OF MOUTH* MAHASISWA PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

Venny Adhita Octaviani ..... 73-82

#### **PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN**

Hermansyah ..... 83-98

#### **POLA PEMBINAAN UNIT PEMUKIMAN WARGA TRANSMIGRASI XVIII KABUPATEN KAPUAS HULU**

Antonius Erwandi ..... 99-105

#### **STRATEGI KOMUNIKASI KEPALA DESA DALAM MENINGKATAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN**

Nikodimus ..... 106-114

PERSYARATAN NASKAH UNTUK FOKUS ..... 114-1

FORMULIR BERLANGGANAN ..... 114-2

## IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK

Emiliani Nindy, Petrus Atong

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang

Email: [atong.petrus@gmail.com](mailto:atong.petrus@gmail.com).

Universitas Kapuas Sintang, Jln. Y.C. Oevang Oeray No.92 Sintang Kalimantan Barat

**Abstrak:** Implementasi pelayanan publik, mampu mengungkapkan Kinerja pelayanan publik yang mencerminkan tersedianya kepastian hukum, transparan persyaratan, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian pengurusan administrasi, pemberian rekomendasi dan permohonan serta telah pula didukung sarana dan parasarana yang memadai. Kemudian dalam mengimplemetasikan pelayanan publik, harus mencerminkan Akuntabilitas pelayanan publik yang mengungkapkan bahwa lingkungan akuntabilitas berupa pertanggungjawaban kewajiban pelayanan publik, telah terimplementasikan dengan dukungan peranan kepemimpinan bidang kerja, uraian tugas, kewajaran kejelasan tugas serta keseimbangan otoritas pelaporan pertanggungjawaban bidang pelayanan. Kesimpulan penelitian dinyatakan bahwa implementasi pelayanan publik dengan aspek kinerja dan aspek akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu sudah terimplementasikan dengan baik. Saran disampaikan bahwa kinerja dan akuntabilitas pelayanan publik yang sudah baik dipertahankan dan dikembangkan, kemudian untuk yang akan datang perlu didorong semangat pegawai agar berkemampuan mengembangkan standar kompetensi pemberian pelayanan publik guna tercapai prestasi kerja standar pelayanan minimal.

**Kata Kunci:** Implementasi, Pelayanan, Publik.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat, sehingga pelayanan itu merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik diselenggarakan untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh Surjadi (2009:9) menyatakan bahwa “Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan”. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintah. Upaya pemerintah tersebut menuntut aparatur bekerja lebih baik sebagaimana di sampaikan oleh Paul Mali, dalam Kumorotomo (2001:332) yaitu, “Untuk bekerja lebih baik, memiliki gagasan, menyelesaikan pekerjaan dengan cepat/tepat, memiliki saran perbaikan, berpikiran positif

terhadap pekerjaan, menyukai pekerjaan, memiliki tingkat kehadiran yang baik, tabah kebiasaan kerja yang baik, cepat mempelajari sesuatu yang baru serta mampu memotivasi dirinya dari dalam”.

Aparatur pemerintah memegang peranan penting dalam melaksanakan penyelenggaraan fungsi pemerintahan, karena mereka sebagai fasilitator, dinamisator serta sebagai inovator. Sesuai dengan KEMENPAN Nomor: 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa “Fungsi institusional pemerintah adalah menjalankan pelayanan publik yang prima”. Pelayanan publik yang prima tersebut perlu didukung oleh hadirnya manajemen dalam pemerintahan. Pengembangan manajemen pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya harus didasarkan pada azas, konsep, prinsip dan pendekatan-pendekatan manajemen serta upaya memperbaiki kinerja berbasis perilaku berkualitas. Memperhatikan tuntutan penerapan pelayanan publik sebagai proses pembangunan yang berkelanjutan. Oleh Salim (1984:103) menyatakan “Makna pembangunan menumbuhkan kebutuhan untuk menanggapi masalah dan kebijaksanaan pembangunan yang tidak hanya dari sudut pandang ekonomi, tetapi menyoroti masalah pembangunan dari segi penglihatan lingkungan dan peningkatan kualitas

hidup”. Pendapat Salim tersebut dapat diterjemahkan bahwa keberhasilan pembangunan dapat ditinjau dari aspek nonekonomis berupa kepuasan psikologis masyarakat akan makna pembangunan yang telah dicapai.

### **Komitmen Penyelenggaraan**

Kondisi penyelenggaraan pemerintah Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kecamatan Sintang melekat komitmen untuk menyelenggarakan asas umum pemerintahan yang baik. Komitmen menyelenggarakan pemerintah yang baik, haruslah terimplementasikan secara maksimal di wilayah kerja pemerintahan kelurahan. Pelayanan publik sebagaimana yang dinyatakan pada Peraturan Pemerintah Nomor: 65 Tahun 2005, tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal (SPM), kemudian Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor: 6 Tahun 2007 tentang petunjuk teknis penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal. Peraturan Menteri Dalam Negeri ini menjelaskan bahwa “Prinsip penyusunan standar pelayanan minimal meliputi: 1). Kesepakatan., 2). Sederhana., 3). Nyata., 4). Terukur., 5). Terjangkau., 6). Terbuka., 7). Akuntabel., 8). Bertahap”.

Menurut peraturan pemerintah nomor: 73 tahun 2005, tentang Kelurahan, dalam ketentuan umum dijelaskan bahwa “Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan”. Dengan demikian kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan. Menurut pasal 5 peraturan pemerintah nomor: 73 tahun 2005, tentang kelurahan dijelaskan bahwa dalam melaksanakan tugas Lurah mempunyai fungsi : a). Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan, b). Pemberdayaan masyarakat, c). Pelayanan masyarakat, d). Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, e). Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan f). Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Kesediaan pelayanan pemerintah yang baik dan cepat, keterjangkauan pelayanan dari biaya, kualitas, manfaat pelayanan, kepastian pelayanan serta kesetaraan pelayanan adalah menjadi kehendak masyarakat untuk menuju kesejahteraan bersama. Informasi publik yang wajib disediakan antara lain adalah yang berkaitan dengan azas dan tujuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan

dalam Undang-Undang Nomor: 14 tahun 2008, tentang keterbukaan informasi publik. Penyelenggaraan penyediaan pelayanan publik bersifat administrasi ditingkat Pemerintah Kelurahan antara lain; pelayanan surat ijin mendirikan bangunan, surat ijin tempat usaha, surat pembuatan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat akta kelahiran, penyediaan informasi pajak bumi dan bangunan, dan surat keterangan pindah tempat tinggal.

### **Kinerja Pelayanan Publik**

Kinerja pelayanan publik sebagai proses aktivitas penilaian pencapaian target-target tertentu dari tujuan-tujuan strategis organisasi pemerintah, menurut Lohman tahun 2003, sebagaimana dikutip oleh Mahsun (2006:31) bahwa “Aspek pokok pengukuran kinerja organisasi publik adalah sumberdaya, output dan fleksibilitas”. Dengan demikian fokus pengukuran kinerja sektor publik justru terletak pada *outcome* (hasil) dan bukan pada input dan proses. Mahsun (2006:33) menyebutkan bahwa “Aspek-aspek pengukuran kinerja sektor publik adalah: 1). Kelompok sasaran., 2). Kelompok proses., 3). Kelompok keluaran., 4). Kelompok hasil., 5). Kelompok manfaat dan 6). Kelompok dampak”. Sehubungan dengan pendapat Mahsun tersebut oleh Badan Pemeriksaan Keuangan Pembangunan menyebutkan cakupan pengukuran kinerja sektor publik adalah; 1). Kebijakan., 2). Perencanaan penganggaran., 3). Kualitas standarisasi., 4). Kehematan sumberdaya., 5). Keadilan yang merakyat., 6). Pertanggungjawaban dan pembuatan keputusan”.

Pelayanan publik sebagai bentuk kinerja pelayanan oleh Surjadi (2009: 9-11) “Dinyatakan harus dilakukan sesuai dengan azas pemerintahan yang baik, meliputi: kepastian hukum, transparan, daya tanggap, berkeadilan, efektif dan efisien, tanggungjawab, akuntabilitas dan tidak menyalahgunakan kewenangan serta penyelenggaraan pelayanan publik merupakan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara”. Pemahaman kinerja pelayanan publik sebagai wujud dari implementasi kebijakan, maka penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan adanya pelaksanaan tugas yang terbuka agar diketahui oleh masyarakat. Menurut Edwards Deming sebagaimana dikutip oleh Surjadi (2009:56) menyatakan “Bahwa peningkatan kinerja pelayanan harus dilakukan melalui kualitas pelayanan memerlukan tahapan

perencanaan, pelaksanaan bertahap, pemeriksaan dan pelaksanaan”. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan yang dapat dipasangkan dipapan informasi.

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan dilakukan untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku dan dilakukan seminimal mungkin. Rincian biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutkan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan, disamping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dipenuhinya persyaratan teknis atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakan didepan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang dan disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan atau menyelesaikan persoalan atau menyelesaikan keluhan, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan surat keputusan. Setiap keluhan yang terjadi sebagai akibat dari pelayanan harus memberikan pelayanan dan menyelesaikan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup

memadai termasuk penyediaan sarana berkomunikasi serta unit pelayanan pos-pos terpadu secara strategis dan nyaman. Janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk didalamnya mengenai standar kualitas pelayanan melalui motto pelayanan.

Informasi pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab sebagaimana telah diuraikan diatas. Secara umum pandangan tentang kinerja pelayanan publik dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan oleh pelaku/petugas atau pelaksana atau implementor terhadap kemajuan dan perkembangan dilembaga tempat dia bekerja. Menurut Supriyanto (2009:239) menyatakan bahwa “Kinerja adalah keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terkandung kekhasan masing-masing individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan dan proses tercapainya tujuan tertentu”. Kinerja pelayanan publik meliputi: 1). Ketelitian., 2). Sesuai standar., 3). Dipertanggungjawabkan., 4). Kompensasi., 5). Mekanisme pertanggungjawaban., 6). Terdapat penilaian publik.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja manajemen pelayanan publik, menurut Rogers sebagaimana dikutip oleh Supriyanto (2009:240) yaitu, “1). Tingkat harapan yang terentang dari tujuan strategis sampai target., 2). Kejelasan ruang lingkup akuntabilitas dan tanggungjawab., 3). Adanya kebutuhan untuk menilai dan memonitor kinerja., 4). Tuntutan terhadap adanya sistem informasi manajemen yang handal. Sesuai dengan pendapat atau pemikiran Rogers tersebut oleh Supriyanto (2009:240) dinyatakan bahwa “Kualitas kinerja manajemen pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat”. Dengan demikian Kinerja pelayanan publik oleh Supriyanto (2009:248) meliputi “Kinerja kebijakan, kinerja administratif dan kinerja operasional”.

Hartanto (2008:275) menyebutkan bahwa “Kinerja istimewa itu adalah hasil suatu kerjasama cerdas. Yang didukung dengan iklim kerja: 1). Iklim intelektual.,2). Iklim Sosial., dan 3). Iklim etikal”. Perkembangan orang-orang pada pengembangan iklim kerja ditujukan untuk meningkatkan peran iklim kerja sebagai media atau katalisator bagi terwujudnya konsolidasi internal dan interaksi profesional yang kreatif dan produktif, yang berlangsung secara menggairahkan dan berkelanjutan dalam konteks budaya kerja. Kemudian oleh Hartanto (2008:276) menyatakan bahwa “Model mental positif humanistik yang diperlukan untuk pengembangan iklim kerja yang berkualitas adalah: Pekerja, Sikap pekerja, Bekerja dan Kerja”. Pandangan tentang budaya kerja pelayanan publik sesuai dengan profesionalisme pemerintahan, oleh Kumorotomo (2001:333) menyatakan “Ada dua pengertian pokok yang perlu diupayakan oleh setiap pejabat atau pegawai pemerintah yaitu pengembangan diri dan peningkatan diri”. Lebih lanjut di jelaskan bahwa pengembangan diri merupakan suatu proses pendidikan diri sendiri yang dilakukan seseorang secara mandiri, sedangkan peningkatan diri merupakan usaha untuk selalu memperbaiki perilaku sehingga sesuai dengan nilai-nilai moral dan etika yang berlaku di bidang administrasi pemerintahan.

Menurut Supriyanto (2009: 273-285) menyatakan bahwa “Budaya kerja adalah pola nilai, sikap, hasil karya, persepsi, hasil pengalaman hidup, unsur, fungsi, pelaku pelaksana, peningkatan dan pembinaan serta identitas bangsa”. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Supriyanto itu, oleh peneliti dipaparkan sebagai berikut. Pelaksana budaya kerja antara lain; jati diri aparatur, konsekuensi kewajiban, kebutuhan hak asasi, menghormati hak asasi orang lain, kesempatan untuk berperan, dan kewajiban melaksanakan tugas untuk pembangunan. Peningkatan budaya kerja secara efektif dan efisien dilakukan pembinaan yang mengarah kepada aspek yang meliputi: bekerjasama dan saling mendukung, taat hukum dan memberikan sumbangan, pemimpin yang mampu membimbing, berpartisipasi secara aktif, bersikap dan bertindak sebagai pejuang kepentingan umum.

Penampilan aparatur pemerintah dalam pelaksanaan tugas pelayanan menuntut karakteristik yang memiliki prinsip moral dan kejujuran dalam melaksanakan tugas dan selalu mengutamakan pada prinsip normatif. Dengan

berpedomana pada prinsip-prinsip tersebut, diharapkan penyelenggaraan negara dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pada akhirnya masyarakat merasa terlayani dan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara/pemerintah, terlebih mereka merasakan adanya manfaat yang besar sebagai akibat keberhasilan pembangunan. Strategis pengembangan perilaku dan organisasi bangsa, oleh Indrawijaya (2010:249) menyebutkan diperlukan “Pemberdayaan masyarakat untuk menunjang pembaharuan untuk menuju perilaku budaya organisasi dan bangsa, upaya bukan hanya tanggungjawab pemerintah saja tetapi menjadi gerakan nasional, kemudian unsur-unsur penting tersebut terdiri atas: 1). Komitmen., 2). Kemitraan., 3). Pemberdayaan”. Pendapat Indrawijaya ini sehubungan dengan budaya kerja dapat dipandang bahwa budaya kerja harus dimulai dari kondisi perilaku organisasi, perilaku organisasi ini harus didukung dengan keterlibatan masyarakat berperan serta yang baik dan positif. Peran pemberdayaan masyarakat tersebut untuk menunjang perilaku yang kondusif sebagai karakteristik yang humanistik sebagai suatu bangsa atau negara. Pemberdayaan masyarakat dalam membangun perilaku organisasi adalah memungkinkan terjadinya pengembangan peluang, pengalihan wewenang, perlindungan yang lemah, pemberian dorongan, pembangkitan keberdayaan, penciptaan suasana, penumbuhan motivasi dan penguatan potensi. Dengan demikian perilaku individu sebagai warga bangsa menjadi sama dan seragam sebagai satu kesatuan insan yang produktif.

#### **Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Akuntabilitas pelayanan publik sebagai sebuah aktivitas penyelenggaraan harus dapat dipertanggungjawabkan/Akuntabilitas, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang. Akuntabilitas pelayanan publik sebagai suatu proses perubahan dalam kehidupan pembangunan, memposisikan masyarakat dapat menuntut kepada para penyelenggara negara agar lebih cepat melayani dibandingkan dengan penyediaan layanan. Dalam pada itu akuntabilitas publik harus membangun kualitas pelayanan dengan membangun persepsi tentang tuntutan kebutuhan masyarakat dengan tingkat



pemenuhannya. Oleh Ghartey sebagaimana dikutip Supriyanto (2009:199) menyebutkan “Akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana, dan bagaimana yang harus dipertanggungjawabkan, mengapa pertanggungjawaban harus diserahkan, siapa yang bertanggungjawab dan sebagainya”.

Pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan publik menurut Surjadi (2009:65-72) menyatakan bahwa “Pertanggungjawaban/akuntabilitas pelayanan publik meliputi: a). Prinsip penyelenggaraan., b). Kinerja pelayanan publik., c). Biaya pelayanan publik., d). Produk pelayanan publik., e). Penanganan pengaduan masyarakat., f). Penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal., g). Penentuan indikator standar pelayanan minimal”. Paparan menurut Surjadi sebagai berikut. Keberadaan akuntabilitas sebagai suatu sistem sudah cukup lama, menurut Supriyanto (2009:198) bahwa “Hukum Hammurabi yang mewajibkan seseorang atau raja untuk mempertanggungjawabkan segala tindakan kepada pihak yang memberi wewenang atau wangsit kepadanya”. Dari pandangan tersebut, dalam akuntabilitas terkandung isyarat yang mengarah pada tuntutan untuk lebih memahami kepentingan masyarakat beserta nilai-nilai yang dimilikinya sebagai acuan dalam menetapkan sebuah pelayanan.

Perkembangan akuntabilitas publik secara umum dapat diartikan sebagai penyampaian kinerja seseorang kepada khalayak sesuai dengan amanah atau wewenang yang dia terima. Kondisi ini akuntabilitas publik sebagai bentuk tanggungjawab sosial yang memiliki arti yang berbeda bagi orang yang berbeda. Oleh Sutarno (2012:23) menyebutkan bahwa “Tanggungjawab sosial muncul dari kekuatan sosial, ditentukan oleh organisasi yang menampilkan sikap perilaku konsisten dengan pendektan tanggap sosial umumnya lebih responsif dibanding organisasi sosial yang menampilkan sikap dan perilaku konsisten”. Penyelenggaraan pemerintah tentang kewajiban melakukan akuntabilitas secara legal formal telah dimulai dengan terbitnya Instruksi Presiden Nomor: 7 Tahun 1999 yang mengharuskan bahwa pejabat eselon II menyiapkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Akuntabilitas tidak begitu saja terjadi, menurut Mahsun (2006:89) bahwa “Membangun

akuntabilitas harus meliputi: 1). Lingkungan akuntabilitas dapat berjalan dengan baik., 2). Peranan kepemimpinan dalam lingkungan., 3). Transparansi akuntabilitas., 4). Kewajaran konsep akuntabilitas., 5). Kepercayaan atas kewajaran., 6). Kejelasan., 7). Keseimbangan akuntabilitas dan otoritas”. Kemudian proses akuntabilitas pelayanan publik, oleh Mahsun (2006:99) menyatakan bahwa “Ada empat proses tahapan yang merupakan satu kesatuan; tahap pertama: fungsi akuntansi atau pelaporan yang merupakan suatu kewajiban dalam pertanggungjawaban., tahap kedua: pencarian informasi atau investigasi., tahap ketiga: penilaian atau verifikasi., tahap keempat: pengarah atau pengendalian. Dengan demikian saluran akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pemerintah yang baik dapat dilakukan melalui kategori langsung kepada masyarakat, kepada agen-agen publik dan kepada para pegawai tingkat atas atau yang se-level dalam instansi yang sama atau berbeda. Akuntabilitas publik sebagai sebuah prinsip-prinsip yang digunakan oleh mereka secara individu atau berkelompok dalam ruang publik. Oleh Fermena (2009:177) menyebutkan bahwa “Prinsip menggambarkan nilai etis yang mengakomodasikan seluruh sistem moral yang mengusung nilai bersama dalam memaksimal preferensi individu selama tidak merugikan orang lain”. Untuk itu tugas dan kewajiban institusi sosial, politik, dan ekonomi yang dibentuk melalui aktivitas ruang publik harus didasari secara etis bahwa kita hidup bersama dalam satu kesatuan sosial yang saling membutuhkan dan saling memperhatikan antara satu sama lain.

Asas pemikiran praktek administrasi yang baik ini lebih menekankan pada nilai-nilai yudisial yang mengandalkan asas keadilan masyarakat dalam proses administrasi pemerintahan serta pendayagunaan jajaran yudisial dalam sengketa administratif pemerintah/negara. Untuk itu kaidah normatif yang utama keberadaan organisasi publik adalah bersumber dari kepercayaan rakyat. Dengan demikian nilai normatif pengawasan terhadap pelayanan publik harus diletakkan pada apa yang diberikan rakyat kepada yang diberikan kepercayaan untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut. Norma pengawasan pelayanan publik sebagai suatu proses, dan oleh Sutarno (2012:241) menyatakan bahwa “Pengawasan adalah suatu proses yang terdiri atas tiga langkah penting, yakni: 1).

Mengukur keluaran., 2). Membandingkan keluaran dengan rencana dan mengukur penyimpangan., 3). Membentuk penyimpangan-penyimpangan yang tidak menguntungkan dengan melakukan tindakan pembetulan”. Untuk keberhasilan proses norma pengawasan yaitu ada prosedur yang harus dipertimbangkan sebagai tahapan atau langkah-langkah pengawasan. Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2008:109) bahwa “Langkah-langkah pengawasan meliputi: 1). Menetapkan standar ideal dan aktual., 2). Menilai dan mengukur hasil yang telah dicapai., 3). Membandingkan antara hasil pengukuran dan standar., 4). Melakukan tindak lanjut disesuaikan dengan kondisi riil yang dicapai dari hasil penilaian”.

Pandangan dalam manajemen pelayanan publik adalah melayani ketimbang mengawasi, peran pelayanan publik yang semakin penting adalah membantu warga masyarakat dalam mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan bersama mereka daripada mengawasi atau mengendalikan masyarakat menurut berbagai aturan baru. Oleh Rosyadi (2010:86) menyatakan bahwa “Cara pandang sekarang menuntut birokrasi pelayanan publik tidak lagi menempatkan pengguna jasanya sebagai pelanggan tetapi sebagai warga negara. Oleh karena itu pelayanan publik harus berfokus pada hubungan yang dapat membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antar warga negara”. Penerapan terhadap implementasi standar pelayanan minimal, maka pembinaan sebagaimana dapat berupa fasilitas, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, pelatihan dan sebagainya, dan oleh Surjadi (2009:78) menyatakan bahwa “Pembinaan dan pengawasan standar pelayanan minimal antara lain mencakup: a). Perhitungan sumber daya dan dana yang dibutuhkan untuk mencapai standar pelayanan minimal, termasuk kesenjangan pembiayaannya., b). Penyusunan rencana pencapaian standar pelayanan minimal dan penetapan target tahunan pencapaian standar pelayanan minimal., c). Penilaian prestasi kerja pencapaian standar pelayanan minimal., d). Pelaporan prestasi kerja standar pelayanan minimal”. Dalam ilmu administrasi negara atau di dalam ilmu administrasi publik dikenal istilah akuntabilitas kinerja dan akuntabilitas publik. Menurut Miftah Thoha (Dalam tulisan Opini Akuntabilitas Kementerian, Kompas, Jumat, 29 Januari 2016, halm; 6) menyebutkan bahwa: “

mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewajiban, wewenang, tugas dan aktivitas yang dibebankan atau diterima dari pejabat atasan kepada staf atau bawahan secara hirarki. Sedangkan akuntabilitas publik adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban keluar atau pertanggungjawaban kepada kehendak kepentingan rakyat”. Dengan demikian pejabat negara atau pemerintah secara otomatis mempunyai kewajiban melakukan responsibilitas secara rutin atas pekerjaan secara kelembagaan, kemudian pejabat negara atau pemerintah yang mendapatkan kepercayaan dari rakyat hendaknya mempertanggungjawabkan kepada rakyat. Karena rakyat mempunyai hak untuk meminta pertanggungjawaban pemerintah atas kinerjanya, apakah sudah sesuai aspirasi rakyat atau justru sebaliknya.

## METODE

Untuk melakukan penelitian yang bersifat kualitatif, peneliti memerlukan subjek penelitian yang dapat memberikan data yang dapat dipertanggungjawabkan. Sebagaimana dijelaskan oleh Faisal (2005:109) “Subjek penelitian adalah orang atau individu atau kelompok yang dijadikan unit atau satuan yang diteliti”. Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi subjek penelitian adalah orang yang memiliki pengetahuan mendalam serta dianggap memahami berbagai informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Penentuan subyek penelitian sebagai informan dalam penelitian ini ditentukan atas pertimbangan yang dilakukan peneliti atau oleh pihak yang memiliki kewenangan dalam memberikan jawaban terbaik tentang pertanyaan penelitian. Ciri informan dalam penelitian ini adalah mereka yang mempunyai kewenangan dengan implementasi pelayanan publik, mereka yang memiliki tanggungjawab sebagai implementor pelayanan publik dan mereka yang menjadi sasaran implementasi pelayanan publik. Berkenaan dengan ciri tersebut, yang menjadi subyek penelitian implementasi pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kecamatan Sintang adalah: Lurah Kapuas Kanan Hulu.

Alasan penetapan Lurah sebagai informan pangkal dengan pertimbangan bahwa Lurah sebagai pimpinan Pemerintah Kelurahan yang dianggap lebih banyak mengetahui kebijakan pelayanan dan sebagai pihak yang

bertanggungjawab dalam mengimplementasikan pelayanan publik. Pelaksanaan penelitian dilakukan mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2016. Pelaksanaan kegiatan wawancara dengan Lurah dilakukan sebanyak tiga kali, tempat di kantor, teknik wawancara dengan bertatap muka langsung dan didukung dengan wawancara tertulis. Pertimbangan wawancara dilakukan berulang kali dan didukung dengan wawancara tertulis adalah untuk melengkapi informasi data yang diperlukan dalam mengungkapkan penelitian implementasi pelayanan publik. Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman, Ketertiban dan Pelayanan Umum Kelurahan Kapuas Kanan Hulu. Alasan penetapan Kasi ini sebagai informan lanjutan dengan pertimbangan bahwa ia sebagai pihak yang bertugas sebagai pelaku aplikasi implementasi pelayanan publik. Anggota masyarakat sebanyak dua orang sebagai pihak yang menjadi sasaran implementasi pelayanan publik. Alasan penetapan anggota masyarakat dengan pertimbangan sebagai kelompok yang menjadi sasaran implementasi pelayanan. Kemudian penetapan jumlah anggota masyarakat dilakukan secara *purposive sampling* atau penelitian bertujuan. Pertimbangan dua orang sebagai anggota masyarakat yang secara kebetulan dapat ditemui saat penelitian berlangsung yang berkaitan dengan implementasi pelayanan publik. Selama pelaksanaan penelitian ini, peneliti memperoleh informasi dari subyek penelitian, antara lain mereka yang sedang melakukan pengurusan ijin pengadaan depot air minum isi ulang dan surat keterangan pindah datang.

Teknik pengumpulan data digunakan untuk memperoleh data yang sesuai mengenai implementasi pelayanan publik di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kecamatan Sintang dalam penyelenggaraan administrasi, maka peneliti menerapkan teknik pengumpulan data yang tepat, bagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2005:62) “dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara, dan dokumentasi”. Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah: Wawancara sebagai sebuah teknik komunikasi langsung digunakan sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini. Tujuan dari wawancara adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak

yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam penelitian ini, wawancara digunakan untuk mengali informasi tentang implementasi pelayanan publik di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kecamatan Sintang secara terstruktur untuk mendapatkan data yang diinginkan. Wawancara mendalam dalam pengumpulan data lapangan adalah dibuat dalam bentuk terbuka dan terstruktur tertulis, membuat catatan wawancara. Selama wawancara peneliti mencatat berbagai informasi yang disampaikan oleh informan. Wawancara dilakukan berulang kali dan dilakukan secara bertatap muka dengan cara mendatangi langsung informan ditempat kerja. Observasi atau pengamatan adalah cara pengumpulan data dengan mengamati apa yang tampak dari objek yang diteliti. Adapun jenis observasi dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif secara pasif, yaitu peran peneliti diketahui. Hal-hal yang diobservasi berkaitan dengan pelaksana yang berhubungan dengan implementasi pelayanan publik. Selanjutnya kegiatan yang diamati oleh peneliti adalah bagaimana kegiatan kinerja dan akuntabilitas pelayanan publik dilakukan di Kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu. Observasi sebagai salah satu metode pengumpulan data kualitatif yang dilakukan berulang kali, dan dilaksanakan dengan cara mengamati langsung persoalan yang sedang diteliti dan melakukan pencatatan terhadap kejadian dan fakta yang dikaji. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, studi dokumentasi sebagai sumber data dalam penelitian adalah dokumen dapat berupa otobiografi, catatan harian, dokumen yang dikeluarkan pemerintah, arsip-arsip, blosur, kerta dan sebagainya. Dalam kaitan dengan penelitian ini, maka dokumen-dokumen seperti aturan dan kebijakan tertulis, laporan kinerja instansi pemerintah yang berkaitan dengan implementasi pelayanan publik.

Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif. Analisa data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam data kualitatif, dan hasilnya disajikan dalam bentuk deskripsi. Dalam menganalisa data kualitatif yang bersumber dari wawancara mendalam, peneliti akan memperhatikan kata-kata, konteks dan konsistensi dari respon-respon yang diberikan

oleh para narasumber, melalui tahap-tahap: Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Pada tahap ini, data diberi kode, disimpulkan, lalu dikategorikan menurut aspek-aspek penting yang sesuai dengan kategori keluaran (*output*) yang hendak diperoleh. Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Pada tahap ini, data dipadankan sedemikian rupa berdasarkan tema pertanyaan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian. Penarikan kesimpulan pada tahap ini, data diidentifikasi menurut pola, kecenderungan, dan penjelasan yang mengarahkan peneliti pada suatu kesimpulan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kelurahan Kapuas Kanan Hulu sebagai bagian dari wilayah pemerintah Kecamatan Sintang. Kelurahan Kapuas Kanan Hulu merupakan kelurahan yang berpenduduk terbesar pertama dari 10 kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Sintang. Kelurahan ini terdiri atas 8 Rukun Warga serta 46 Rukun Tetangga. Kelurahan ini beralamat di jalan M.T Haryono Sintang Sungai Durian jalan raya Sintang- Pontianak. Secara geografis sesuai dengan data dokumen buku potensi kelurahan Kapuas Kanan Hulu di ketahui bahwa sebelah Utara berbatasan dengan kelurahan Kapuas Kanan Hilir Kecamatan Sintang, sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Martiguna Kecamatan Sungai Tebelian, sebelah Timur berbatasan dengan kelurahan Ladang dan kelurahan Tanjungpuri Kecamatan Sintang dan sebelah Barat berbatasan dengan Desa Anggah Jaya Kecamatan Sintang. Kondisi masyarakat di Kelurahan dipersepsikan sangat memerlukan pelayanan publik yang baik dan maksimal yang berkaitan langsung dengan pelayanan bidang administrasi. Secara demografis bahwa masyarakat yang memerlukan pelayanan publik sesuai data monografi kelurahan sampai pertengahan tahun 2015 berjumlah 14.502 jiwa penduduk atau 3.889 Kepala Keluarga, dengan kepadatan penduduk 16 orang per-km. Kondisi ekonomi masyarakat seperti kesejahteraan Kanan Hulu di ketahui bahwa total jumlah kepala keluarga 3889 kepala keluarga terdiri atas; jumlah keluarga prasejahtera masih berjumlah 3889 keluarga, keluarga sejahtera kategori satu berjumlah 1998 keluarga, keluarga sejahtera

kategori dua berjumlah 978 keluarga, keluarga sejahtera kategori tiga berjumlah 867 keluarga, keluarga sejahtera kategori tiga plus berjumlah 46 keluarga.

Lahan potensi sumberdaya alam Kelurahan Kapuas Kanan Hulu seluas 1.330 Ha yang secara ekonomi dapat dipergunakan untuk pengembangan usaha dan tempat tinggal. Kondisi sumberdaya manusia dan kondisi sumberdaya alam ini, dipandang penting perlu dilakukan penyelenggaraan pemerintahan yang baik melalui kajian implementasi pelayanan publik. Mempertimbangkan kondisi penduduk dan kondisi sumberdaya alam serta memahami penting hasil proses perubahan pembangunan melalui fenomena implementasi pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sumberdaya air yang di wilayah kelurahan Kapuas Kanan Hulu secara umum selain menggunakan sungai, air danau dan air rawa, di kelurahan tergambar bahwa sumber air bersih berupa mata air, sumur gali, sumur pompa bak penampungan air hujan dan depot isi ulang pada akhir tahun 2015 tertera jumlah sebanyak 225 unit dengan kualitas air dalam kondisi baik. Pemanfaat air bersih oleh masyarakat adalah sebagai air baku air minum, cuci, mandi, perikanan, sayuran, buang air besar dan kecil serta digunakan sebagai prasarana transportasi. Potensi sumberdaya lembaga ekonomi di ketahui bahwa koperasi simpan pinjam berjumlah 5 unit, jasa lembaga keuangan berjumlah 18 unit, lembaga industri kecil menengah berjumlah 46 unit, lembaga usaha jasa dan perdagangan berjumlah 608 unit, lembaga usaha jasa bahan bakar minyak berjumlah 1 unit Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum dan 9 unit pangkalan minyak. Usaha jasa keterampilan berjumlah 75 unit terdiri tukar kayu, tukang batu, tukang jahit, tukang cukur, tukang service elektronik, tukang besi dan tukang gali sumur. Usaha jasa penginapan termasuk hotel melati dan kontrakan berjumlah 169 unit rumah.

Potensi lembaga pendidikan formal tercatat bahwa play group berjumlah 3 unit, Taman Kanak-Kanak berjumlah 9 unit, pendidikan anak usia dini berjumlah 2 unit, Sekolah Dasar berjumlah 7 unit, Sekolah menengah pertama berjumlah 3 unit, Sekolah menengah atas berjumlah 5 unit dan perguruan tinggi swasta ( Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan serta Sekolah Tinggi Teologia Gracia Sintang) berjumlah 2 unit. Kondisi tingkat pendidikan penduduk diperoleh informasi pada dokumen

pemerintah kelurahan sebagai berikut: jumlah penduduk tamat sekolah dasar berjumlah 1933 orang, penduduk tidak tamat sekolah dasar berjumlah 1861 orang, penduduk tamat sekolah menengah pertama berjumlah 2291 orang, penduduk tamat sekolah menengah atas berjumlah 4230 orang, penduduk tamat sarjana strata satu berjumlah 1309 orang, penduduk tamat sarjana strata dua berjumlah 130 orang dan penduduk yang tamat pendidikan strata tiga berjumlah 6 orang. Potensi prasarana dan sarana transportasi secara umum menggunakan transportasi jalan darat, udara dan sungai. Untuk transportasi jalan udara Bandara Susilo Sintang, masih bersifat penerbangan domestik jalur Sintang- Ketapang, Sintang - Putussibau dan Sintang- Pontianak. Transportasi yang dominan digunakan dan dimanfaatkan masyarakat adalah jalur transportasi jalan darat dan jalur transportasi Sungai Kapuas dan Sungai Melawi.

Potensi tempat ibadah di wilayah kelurahan Kapuas Kanan Hulu diketahui pula bahwa jumlah masjid sebanyak 8 buah, surau mushola berjumlah 14 buah, Gereja kristen protestan berjumlah 6 buah, Gereja katolik 1 buah dan Wihara 1 buah. Kemudian lembaga prasarana kesehatan terdiri atas pusat kesehatan masyarakat 1 unit, poliklinik sejumlah 5 unit, apotik sejumlah 3 unit, toko obat sejumlah 14 unit, posyandu 12 unit dan Kantor praktek dokter berjumlah 10 unit. Potensi tempat pembuangan sampah sementara berjumlah 50 lokasi, jumlah tong sampah 500 unit, gerobak sampah 15 unit, dan truck pengangkut sampah 3 unit. Kehidupan sosial budaya agama serta adat istiadat dilingkungan pemerintah kelurahan Kapuas Kanan Hulu sudah berjalan dengan baik dan harmonis, antara masyarakat saling bersilahturahmi dan saling menghargai antara satu dengan yang lain baik di lingkungan rukun tetangga maupun di rukun warga. Kesadaran warga masyarakat terhadap pembayaran pajak dan retribusi sudah berjalan dengan baik penuh kesadaran dan ketaatan terhadap peraturan yang berlaku, demikian juga kesadaran hukum dan kesadaran politik masyarakat sudah dipersepsikan telah dilaksanakan dengan baik dan harmonis dilingkungan masyarakat serta dalam peranserta masyarakat dalam pembangunan.

Peraturan Pemerintah Nomor: 73 tahun 2005 tentang Kelurahan telah diatur dan ditetapkan bahwa pada pasal; 3, 4 dan pasal 5 disebutkan Kelurahan merupakan perangkat

daerah kabupaten/kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan, yang mempunyai tugas penyelenggaraan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Dalam melaksanakan tugas kelurahan, maka Lurah mempunyai fungsi: a). Pelaksanaan kegiatan pemerintahan keluraha, b). pemberdayaan masyarakat, c). Pelayanan masyarakat, d). Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, e). Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, f). Pembinaan lembaga kemasyarakatan. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya; Lurah melakukan koordinasi dengan Camat dan Instansi vertikal yang berada di wilayah kerjanya, kemudian satuan kerja tingkat kelurahan bertanggungjawab memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Sehubungan dengan tata kerja kelurahan ini, alokasi anggaran kelurahan bersumber atau berasal dari anggaran pendapatan belanja daerah Kabupaten dengan memperhatikan faktor; jumlah penduduk, kepadatan penduduk, luas wilayah, kondisi geografis, karakteristik wilayah, jenis dan volumen pelayanan dan besaran pelimpahan tugas yang diberikan.

Dalam rangka menjalankan tugas sebagaimana yang diamanatkan oleh peraturan pemerintah nomor: 73 tahun 2005 tentang kelurahan, maka sebagai aplikasi dari pada pasal 6 ayat 5 ketentuan mengenai struktur organisasi dan tata kerja kelurahan, pada kelurahan Kapuas Kanan Hulu telah diatur berdasarkan peraturan Bupati Sintang Nomor: 57 tahun 2013, tentang Pemerintahan Kelurahan di Wilayah Kabupaten Sintang, tanggal 11 Oktober 2013. Uraian tugas kantor kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kecamatan Sintang, disusun dan ditetapkan melalui petunjuk penjabaran peraturan Bupati Sintang Nomor: 57 tahun 2013 sebagai tindak lanjut dari peraturan pemerintah Nomor: 73 tahun 2005 tentang Kelurahan. Kemudian hasil wawancara di peroleh gambaran bahwa komposisi dan jumlah pegawai sebanyak 8 orang, berdasarkan hasil wawancara dengan Lurah, di ketahui bahwa jumlah personil yang bertugas di kantor kelurahan Kapuas Kanan Hulu dianggap sudah memadai dan sesuai dengan rasio pelayanan jumlah penduduk, kepadatan penduduk, kondisi geografis, luas wilayah, karakteristik wilayah dan volume pelayanan serta besaran pelimpahan tugas yang diberikan pemerintah Kecamatan, maka dengan jumlah 8 orang pegawai dianggap sudah memenuhi standar

yang dimaksudkan dalam peraturan Bupati Sintang.

Penyelenggaraan pelayanan publik dan persyaratan dalam pengurusan pelayanan publik, sebagaimana di amanatkan dalam Undang-Undang Nomor: 25 tahun 2009, tentang pelayanan publik, memuat perintah bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk. Untuk itu tuntutan akan mutu pelayanan publik menjadi suatu kewajiban yang harus ditingkatkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kinerja pelayanan publik merupakan istilah yang digunakan sebagai implementasi kewajiban, wewenang, tugas dan tanggungjawab secara rutin dan secara kelembagaan berdasarkan struktur organisasi birokrasi pemerintah. Dalam mengimplementasikan pelayanan publik, maka aspek penting yang perlu diperhatikan adalah tentang kinerja pelayanan publiknya. Oleh Lohman sebagaimana dikutip Mahsun (2006:31) menyatakan fokus pengukuran kinerja sektor publik terletak pada *outcome* (hasil) dan bukan pada input dan proses.

Esensi kinerja pelayanan publik oleh Surjadi (2009:46) dinyatakan dengan istilah cepat, tepat, akurat dan berkualitas. Istilah ini menyebutkan bahwa pelayanan publik menuntut tersedianya: - manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, - prosedur pelayanan, - persyaratan teknis dan administratif, - kewenangan dan tanggungjawab, - lokasi pelayanan, - janji pelayanan, - standar pelayanan, dan ketersediaan informasi pelayanan. Pandangan dan acuan konsep pemikiran para ahli tentang kinerja pelayanan, berdasarkan data lapangan diperoleh informasi bahwa implementasi pelayanan publik di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu dengan aspek penelitian tentang kinerja pelayanan publik, dipaparkan sebagai berikut. Tujuan kinerja pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang secepat mungkin dengan santun kepada anggota masyarakat yang dilayani., Sasaran kinerja pelayanan publik adalah memberikan keyakinan, kepuasan dan kepastian., Strategi pelayanan publik terdiri atas; a). Membuat jam kerja pelayanan., b). Membuat persyaratan administrasi pelayanan., c). Melakukan pelayanan dengan cepat., Cakupan kinerja pelayanan publik terdiri atas; a). Seluruh warga Kelurahan Kapuas Kanan Hulu., b). Mengadakan koordinasi ke

Kantor Camat dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Sintang., Standar kerja operasional di kelurahan kapuas kanan hulu meliputi : a). Menyikapi dan atau memenuhi keperluan masyarakat., b). Meminta persyaratan administrasi keperluan masyarakat., c). Menyelesaikan keinginan/keperluan masyarakat., Iklim dan suasana kerja di kelurahan sangat baik, kerja samanya bagus dan saling menghormati satu sama lainnya., Pegawai berkomitmen dalam bekerja dan dalam memberi kepuasan pelayanan publik., 8). Kinerja pelayanan publik berupa dukungan sarana dan prasarana telah dianggap cukup memadai.

Dalam rangka kinerja pelayanan publik, maka hal-hal yang dilakukan adalah: 1). Pemerintah kelurahan menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi pelayanan publik., 2). Bentuk kinerja pelayanan publik kelurahan telah ditetapkan dengan membuat perencanaan, pelaksanaan dan pemeriksaan., 3). Prosedur administrasi yang dilayani meliputi aspek umum yang bersifat persetujuan permohonan dan pemberian rekomendasi yang diperlukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di wilayah pemerintahan kabupaten Sintang., 4). Rincian biaya penyelesaian pelayanan dilakukan sesuai dengan ketentuan seperti biaya administrasi ditetapkan antara tiga ribu rupiah sampai dengan lima ribu rupiah, sedangkan waktu penyelesaian disesuaikan dengan kelengkapan persyaratan yang tersedia pada warga masyarakat, bisa satu hari sampai dengan tiga hari waktu hari kerja., 5). Bentuk informasi pelayanan dibuat secara manual dan diumumkan pada papan informasi dan blosur., 6). Memiliki standar kinerja kebijakan pelayanan., 7). Suasana kerja kondusif dan hubungan rekan kerja sangat baik., 8). Telah tersedia uraian pembagian tugas serta sudah menyesuaikan kompetensi pegawai., 9). Pegawai telah memiliki kreativitas dan semangat tinggi., 10). Fasilitas kerja dianggap sudah memadai., 11). Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dianggap relatif sudah cepat., 12). Pegawai telah dianggap memahami bidang tugas serta bersikap tabah melayani warga masyarakat yang dilayani., 13). Setiap orang pegawai diberi kesempatan untuk mengembangkan diri., 14). Pegawai selalu berusaha berdiskusi dan mengkaji serta memahami peraturan yang baru berlaku dalam rangka mendukung pelayanan yang lebih baik.

Dalam rangka menjelaskan kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kapuas

Kanan Hulu, kinerja pelayanan publik sebagai berikut: 1). Prosedur pelayanan administrasi tidak ada hambatan dan dianggap sudah sesuai kebutuhan masyarakat dalam mengajukan permohonan keterangan dan rekomendasi., 2). Rincian biaya dalam pelayanan tidak ada dan waktu penyelesaian tidak lama., 3). Bentuk informasi pelayanan mudah didapat karena adanya pengumuman di Kelurahan., 4). Persyaratan teknis mudah dipenuhi dan pelaksanaan pelayanan dilaksanakan dengan cepat., 5). Terdapat rasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan. Penjabaran tujuan, sasaran, strategi, cakupan pelayanan, standar kerja operasional, iklim dan suasana kerja yang harmonis, terkesan pegawai memiliki komitmen dalam bekerja, suasana kerja telah didukung sarana dan prasarana yang memadai, dan koneksitas fasilitas kerja bersifat alur proses pada ruang kasi dan staf sudah berjalan dengan baik. Sementara itu yang belum tersedia adalah informasi data tentang daftar nama dan alamat ketua rukun warga dan ketua rukun tetangga.

Persepsi dan pembahasan peneliti terhadap kinerja pelayanan publik di kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu dapat dinyatakan bahwa kinerja pelayanan publik telah terimplementasikan dengan baik yang berkaitan dengan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya yang meliputi aspek: - dasar hukum, - persyaratan, - sistem, mekanisme dan prosedur, - jangka waktu penyelesaian, - biaya tarif, - produk pelayanan, - sarana dan prasarana, - pengawasan internal, - penanganan pengaduan, - jumlah pelaksana, - jaminan pelayanan serta jaminan komitmen pelayanan. Dengan demikian bahwa kinerja pelayanan publik di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu telah diimplementasikan dengan menghasilkan kepuasan anggota masyarakat terhadap penyediaan layanan pemerintahan kelurahan. Kinerja pelayanan publik pada Kelurahan telah diimplementasikan dengan membangun kualitas kinerja pelayanan publik dalam bentuk mentargetkan sasaran pencapaian percepatan prosedur dalam kepengurusan administrasi permohonan dan rekomendasi warga masyarakat. Kemudian telah tersedianya kejelasan uraian tugas di lingkungan kantor kelurahan, serta sudah tersedianya informasi petunjuk persyaratan dan permohonan rekomendasi yang diperlukan oleh warga masyarakat. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik sebagai kinerja pelayanan publik

di kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu sudah berjalan dengan baik, dimana kegiatan tersebut dapat di peroleh oleh masyarakat melalui akses manual di ruangan kantor. Transparansi informasi tersebut bersifat terbuka, sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa pelayanan yang bersifat rekomendasi dan dalam pengurusan permohonan telah dituangkan antara lain bahwa tersedia informasi tentang ijin mendirikan bangunan, surat ijin tempat usaha, surat nikah, ahli waris, surat keterangan tanah, pembuatan kartu keluarga, pembuatan kartu tanda penduduk, keterangan domisili, kelahiran, kematian, pindah keluar dan pindah datang. Persyaratan dalam pengurusan rekomendasi dan permohonan sebagaimana terlampir pada skripsi.

Prosedur pelayanan telah ditunjukkan dengan rangkaian kerja sebagaimana yang telah uraikan dalam uraian tugas, serta prosedur pelayanan tidak rumit, mudah dipahami serta telah ditampilkan dalam bentuk papan informasi, seperti yang tercantumkan tentang persyaratan dalam pengurusan rekomendasi dan permohonan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan yang dilakukan oleh kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu telah pula dilakukan secara baik, yaitu masyarakat yang memerlukan informasi tentang persyaratan teknis dan administrasi yang sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku dengan mudah mengetahui ketersediaan persyaratan yang diperlukan. Rincian biaya pelayanan di kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu sesuai dengan ketetapan yang ditentukan oleh pejabat yang berwenang, dan telah disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayar. Besarnya beban biaya untuk proses surat permohonan dan rekomendasi berkisar antara tiga ribu rupiah sampai dengan lima ribu rupiah. Kemudian tentang waktu pelayanan dinyatakan pula sudah dilaksanakan dengan baik, dalam arti bahwa kecepatan waktu pelayanan tergantung pada kelengkapan administrasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan rekomendasi dan permohonan bagi pihak masyarakat yang memerlukan atau yang membutuhkan pelayanan.

Lokasi pelayanan dan ketepatan janji pelayanan dirasakan cukup baik dalam mendukung kinerja pelayanan publik. Dengan demikian bahwa kinerja pelayanan publik di lingkungan kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu dipersepsikan sebagai suatu kinerja kebijakan atau kinerja administratif dan kinerja operasional implementasi pelayanan publik dianggap sudah

terimplementasikan dengan baik. Penyelenggaraan pelayanan publik di kelurahan Kapuas Kanan Hulu sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan sesuai dengan asas umum pemerintahan, telah didukung melalui pengaturan hukum yang mendukungnya. Tidak lanjut ketentuan yang mengatur pelayanan publik dan kewenangan pemerintahan sebagaimana yang telah dipaparkan pada tabel.1.1. sebelumnya, yang ditetapkan oleh pemerintah kelurahan bahwa implementasi pelayanan publik tersebut telah dijabarkan dalam bentuk persyaratan dalam pengurusan berbagai rekomendasi dan permohonan masyarakat sesuai dengan keperluan dan kepentingan.

Implementasi pelayanan publik di kelurahan Kapuas Kanan Hulu meliputi aspek kegiatan urusan pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, memberikan pelayanan, menyelenggarakan ketentraman, ketertiban dan pembinaan lembaga kemasyarakatan. Berdasarkan peraturan Bupati Sintang Nomor: 57 tahun 2013, tentang Pemerintahan Kelurahan di Wilayah Kabupaten Sintang, tanggal 11 Oktober 2013, dinyatakan bahwa implementasi pelayanan publik adalah menyelenggarakan pelayanan publik yang berasaskan kepada: 1). Kepentingan umum, 2). Kepastian hukum, 3). Keseimbangan hak dan kewajiban, 4). Keprofesionalan, 5). Partisipatif, 6). Persamaan perlakuan tidak diskriminatif, 7). Keterbukaan, 8). Akuntabilitas, 9). Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, 10). Ketepatan waktu, 11). Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Implementasi pelayanan publik berdasarkan hasil observasi bahwa amanat Undang-Undang Nomor: 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dan amanat dari peraturan Bupati Sintang Nomor: 57 tahun 2013, tentang Kelurahan dapat dipersepsikan telah dilakukan secara maksimal oleh pegawai Kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu melalui keterbukaan informasi persyaratan dan pengurusan pelayanan publik kepada anggota masyarakat.

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan bagian dari proses suatu pertanggungjawaban pelaksanaan akan kewajiban, wewenang dan tugas secara kelembagaan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah atau pejabat negara baik berdasarkan tugas rutin pemerintahan maupun dalam mengimplementasikan amanah kepercayaan rakyat sebagai pemberi kekuasaan. Dengan

demikian akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kewajiban sesuai prosedur yang telah ditetapkan, implementasi tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Akuntabilitas pelayanan publik ini dapat bersifat pertanggungjawaban kegiatan rutin dan pertanggungjawab kepada pemangku kepentingan. Pertanggungjawaban rutin adalah yang sesuai dengan struktur hirarki birokrasi, kemudian akuntabilitas pelayanan publik yang diarahkan kepada pertanggungjawaban kepada pemangku kepentingan adalah pertanggungjawaban yang disampaikan kepada rakyat sebagai pihak yang menjadi sasaran pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik sebagai suatu proses perubahan dalam kehidupan pembangunan, memposisikan masyarakat dapat menuntut kepada para penyelenggara negara agar lebih cepat melayani di bandingkan dengan penyediaan layanan. Dalam penelitian ini, aspek akuntabilitas pelayanan publik adalah faktor penting yang kedua dalam mengimplementasi pelayanan publik. Menurut Ghartey sebagaimana dikutip Supriyanto (2009:199) menyatakan bahwa akuntabilitas untuk mencari jawaban terhadap pertanyaan apa dan bagaimana yang harus dipertanggungjawabkan serta siapa yang bertanggungjawab.

Akuntabilitas pelayanan publik yang berkaitan dengan sistem informasi pelayanan publik menuntut ketersediaan kewajiban mengelola sistem informasi yang bersifat sistem informasi elektronik dan nonelektronik yang berhubungan dengan profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja.

Kemudian perilaku pelaksana dalam pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor: 25 tahun 2009 pada pasal 34 menyebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:- adil dan tidak diskriminatif, - cermat, - santun dan ramah, - tegas, andal, dan tidak memberikan keputusan yang berlarut, - profesional, - tidak mempersulit, - patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, - menjunjung tinggi nilai akuntabilitas dan integritas, - tidak membocorkan dokumen yang wajib dirahasiakan, - terbuka mengambil keputusan, - tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana, - tidak memberikan informasi yang salah, - tidak menyalahgunakan jabatan dan kewenangan, - sesuai



dengan kepatutan, - tidak menyimpang dari prosedur. Aspek akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu diperoleh gambaran informasi berdasarkan hasil wawancara dengan Lurah diperoleh informasi bahwa; a). Mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat sebagai berikut: 1). Masyarakat bermusyawarah tentang sesuatu hal yang akan diadakan., 2). Masyarakat membuat pernyataan sesuatu hal yang akan diadakan., 3). Dasar surat pernyataan masyarakat tersebut, Lurah menindaklanjuti surat di maksud dengan mengundang kedua belah pihak yang bermasalah., 4). Membuat satu kesepakatan bersama., b). Prinsip penerapan pelayanan, secepat-cepatnya dengan teliti dan tuntas.,

c). Mekanisme pertanggungjawaban pelayanan terdiri atas: 1). Pelayanan awal ditangani oleh pelaksana., 2). Setelah di proses oleh pelaksana di periksa oleh Kasi yang menangani atau yang membidangi surat atau dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat., 3). Setelah di periksa oleh Kasi tersebut di bubuhi paraf kemudian dinaikkan ke Lurah untuk ditandatangani., 4). Pemberian nomor surat dan cap dinas., d). Penerapan kode etik pengawasan pelayanan meliputi: 1). Penerapan kode etik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi seksi-seksi yang ada di kelurahan yakni oleh; Seksi Pemerintahan, Ketentraman, Ketertiban dan Pelayanan Umum, Seksi Ekonomi dan Pembangunan Masyarakat, dan Seksi Pemberdayaan dan Kesejahteraan Masyarakat., 2). Pengawasan pelayanan dilakukan oleh Seksi-seksi melaksanakan pelayanan sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Kemudian seksi-seksi tidak dibolehkan dan atau melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang bukan kewenangannya kecuali kepala seksi tersebut berhalangan atau mempunyai surat penunjukan dari atasannya untuk melaksanakan tugas fungsi yang lain. Apabila seksi-seksi melaksanakan tugas pokok dan fungsi di luar kewenangannya maka penanganannya dikembalikan kepada seksi yang menanganinya., 3). Standar pengawasan yang diterapkan sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor : 57 tahun 2013 tentang struktur operasional tata kerja kelurahan. Menerapkan prinsip koordinasi dan sinkronisasi dalam lingkungan kelurahan sesuai tugas pokok masing-masing., 4). Penerapan standar pelayanan minimal kurang lebih 10 menit surat-surat dapat diselesaikan dengan seluruh persyaratan administrasi sudah terpenuhi dan pejabat yang menandatangani berada ditempat., 5). Standar

kompetensi pelayanan masih relatif, tetapi kami berkomitmen melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, mudah dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Standar kompetensi pelayanan sampai saat ini dilakukan belum maksimal, pertimbangan hal ini karna memandang bahwa bentuk pelayanan publik oleh pegawai kantor aparatur negara tidak bersifat kompetitif secara individual, tetapi dalam rangka mewujudkan pemerintah yang baik, maka yang akan datang di pandang penting mengimplementasikan standar kompetensi pemberi pelayanan. Akuntabilitas implementasi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu, telah didukung dengan melakukan hal-hal sebagai berikut: 1).Telah tersedia mekanisme penyampaian pelaporan pertanggungjawaban kegiatan pelayanan di kelurahan secara hirarki kerja dan unit kerja bidang tugas., 2). Pola penanganan pengaduan masyarakat seperti pengaduan tempat ijin membuka warnet di dalam gang, dilakukan secara musyawarah dan mufakat melalui ketua rukun tetangga., 3). Prinsip-prinsip penerapan pelayanan publik yang meliputi sifat kesederhanaan prosedur, adanya kepastian legalitas formal, mengoptimalkan kejelasan persyaratan dan informasi, berusaha mencipatakan kemudahan dalam pelayanan serta memberikan peluang warga masyarakat terlibat dalam menilai pelayanan melalui kotak saran atau kota pendapat., 4). Dukungan kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki cukup memadai dalam implementasi pelayanan publik., 5). Telah memiliki pedoman standar pelayanan minimal dan apa bentuk informasi persyaratan pemberian rekomendasi dan pengajuan permohonan kelengkapan administrasi., 6).Bentuk penyaluran pertanggungjawaban pelayanan publik di kelurahan ini disampaikan melalui kewenangan penjenjangan yaitu, Kepala seksi disampaikan kepada Lurah, oleh Lurah disampaikan kepada pihak Kecamatan, sedangkan penyampaian akuntabilitas kepada masyarakat dapat dilakukan melalui ketua rukun tetangga, yang selanjutnya rukun tetangga menyampaikan kepada kepala keluarga., 7). Kode etik akuntabilitas tersebut telah memenuhi aspek: a). Kepastian hukum., b). Keseimbangan perlakuan sesuai dengan bidang kepengurusan pelayanan yang diperlukan warga masyarakat., c). Ketersediaan ruang kegiatan untuk pelayanan kepentingan umum, berupa tempat ruang tunggu., 8). Pengawasan pelayanan publik telah menerapkan efisiensi kegiatan,

perencanaan kegiatan program dan kegiatan rutin, dan telah diupayakan bekerja yang baik dan benar sehingga mengurangi faktor keperluan pengawasan yang rutin., 9). Pengawasan pelayanan publik di kelurahan sudah memiliki hal sebagai berikut: a). Pengukuran kinerja yang dicapai., b). Telah berusaha membandingkan pencapaian pengawasan dan rencana program kegiatan., c). Memahami keberhasilan dan ketidak keberhasilan pengawasan pelayanan publik. 10). Pengawasan sebagai pembinaan mewujudkan standar pelayanan minimal sudah melakukan hal-hal sebagai berikut: a). Perhitungan sumberdaya dan dana yang dibutuhkan dan bidang kegiatan., b). Penyusunan rencana pencapaian standar pelayanan minimal dan bidang kegiatan.,

Prinsip-prinsip penerapan pelayanan publik yang meliputi: a). Kesederhanaan prosedur tidak berbelit-belit., b). Kepastian, tergantung dengan jumlah masyarakat yang dilayani saat itu tetapi tetap terlaksana., c). Kejelasan persyaratan dan informasi, menemui petugas yang bersangkutan untuk meminta informasi, arahan pelayanan yang diberikan jelas dan mudah., d). Kemudahan, prinsip pelayanan publik yang diberikan mudah. E). Penilaian masyarakat, pelayanan yang diberikan bagus dan tidak berbelit-belit, petugas bersifat ramah dalam memberikan pelayanan. Lurah mau ikut serta dalam kerjabakti bersama masyarakat. Pemerintah harus mendapat legitimasi serta kepercayaan dari masyarakat, sudah selajaknya mencerminkan adanya kerjasama antara masyarakat dan pemerintah dalam hal memberikan arus balik informasi, yaitu masyarakat diberikan kesempatan menyampaikan masukan dan kritikan kepada pemerintah, dan sebaliknya pemerintah harus mensosialisasikan berbagai kebijakan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat memahami dan bahkan akan mendukung berbagai kebijakan tersebut.

Akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan dan diinformasikan hal-hal sebagai berikut: 1). Telah tersedia mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat., 2). Prinsip penerapan pelayanan telah berjalan dengan baik., 3). Implementasi mekanisme pertanggungjawaban telah berjalan secara penjenjangan., 4). Kode etik pengawasan pelayanan telah dipahami semua pegawai kantor kelurahan, yang didukung dengan standar pengawasan unit bidang dengan menerapkan standar pelayanan minimal., 5). Standar kompetensi pelayanan telah dilakukan

berdasarkan standar pelayanan institusi, atau standar pelayanan organisasi serta unit kerja. Persepsi dan pembahasan peneliti terhadap implementasi pelayanan publik dalam aspek akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu dapat dinyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik sebagai berikut: Lingkungan akuntabilitas pelayanan publik di kantor Kelurahan telah terimplementasi dengan baik, yang didukung oleh peranan kepemimpinan unit bidang kerja, serta terdapat pula kewajaran kejelasan uraian tugas dengan keseimbangan otoritas bidang pelayanan. Proses akuntabilitas pelayanan publik telah dilakukan dengan fungsi pelaporan yang merupakan kewajiban pelaporan sesuai prosedur dalam buku isian data potensi dan perkembangan kelurahan. Proses akuntabilitas yang meliputi pencarian informasi dan proses pengarahan dan pengendalian penyelenggaraan implementasi pelayanan publik telah pula dilakukan secara maksimal melalui koordinasi bidang unit pelayanan publik. Norma pengawasan pelayanan publik sebagai suatu proses bagian dari akuntabilitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu telah dilaksanakan dengan baik dalam bentuk pengawasan dan mengevaluasi dengan penyesuaian prosedur serta persyaratan yang telah ditetapkan. Bentuk pengawasan dilakukan melalui monitor kerja pimpinan unit kerja dilingkungan Kepala seksi dan staf yang terlibat dalam pelayanan permohonan dan pemberian rekomendasi. Akuntabilitas pelayanan publik dengan penerapan standar pelayanan minimal, seperti bentuk pembinaan berupa fasilitas, pemberian orientasi umum dan peningkatan pelatihan lanjutan masih dirasakan belum diimplementasikan secara maksimal. Akuntabilitas dalam implementasi pencapaian standar minimal seperti perhitungan biaya dan dana, penilaian kerja dan pelaporan standar pelayanan telah dilakukan secara baik. Aspek akuntabilitas pelayanan publik dalam penerapan standar pelayanan minimal, pada Kelurahan Kapuas Kanan Hulu ini telah didukung dengan ketersediaan ketentuan hukum, persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan pengawasan internal sebagaimana yang diamanatkan dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 20 tahun 2006, tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik serta Peraturan Bupati Sintang Nomor: 57 tahun 2013, tentang Kelurahan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kinerja pelayanan publik yang meliputi tujuan, sasaran, strategi, cakupan kerja, standar kerja, iklim dan suasana kerja dan komitmen kerja pegawai telah diimplementasikan dengan baik, dengan dukungan prasarana dan sarana kerja yang telah memadai. Kinerja pelayanan publik yang belum diimplementasikan adalah informasi pada papan informasi tentang data nama dan alamat ketua rukun warga dan ketua rukun tetangga. Akuntabilitas pelayanan publik melalui mekanisme pertanggungjawaban pelayanan dan penerapan standar pelayanan minimal telah diimplementasikan dengan baik, dengan ketersediaan pelayanan seperti; mekanisme pelayanan, prinsip penerapan pelayanan, penerapan kode etik pengawasan, dan standar

pengawasan. Akuntabilitas pelayanan publik yang belum diimplementasikan dengan maksimal adalah standar kompetensi petugas pemberi pelayanan. Agar kinerja dan akuntabilitas pelayanan publik yang telah terimplementasi dengan baik, hendaknya dipertahankan dan ditingkatkan lagi dalam rangka implementasi pelayanan publik yang prima. Kemudian kepada Kantor, disarankan agar pada papan informasi perlu tersedia data tentang alamat dan nama ketua rukun warga dan ketua rukun tetangga. Selanjutnya disarankan, bahwa Kantor Kelurahan berkemampuan untuk menerapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan publik. Hal ini dilakukan supaya yang akan datang dapat diperoleh dan tercapai prestasi kerja standar pelayanan minimal pada Kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fermana, S. 2009. *Kebijakan Publik Sebuah Tinjauan Filosofis*. Yogyakarta: Ruzz Media.
- Faisal, S. 2005. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Hartanto, M, F. 2008. *Paradigma Baru Manajemen Indonesia*. Jakarta: Mizan dan Integre Quardo.
- Indrawijaya, I, A. 2010. *Teori Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kumorotomo, W. 2001. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: FE. UGM.
- Rosyadi, Slamet. 2010. *Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Salim, Emil. 1984. *Perencanaan Pembangunan dan Pemerataan Pendapatan*. Jakarta: Inti Idayu Press.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif, Dilengkapi Contoh Proposal dan Laporan Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Budi. 2009. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: CV. Media Brilian.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sutarno. 2012. *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno. 2008. *Managemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: CV. Alfabeta.
- Peraturan-Peraturan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 28 tahun 1999, Tentang Penyelenggaraan Pemerintah Yang Bersih dan berwibawa. Jakarta: Sekneg.*
- *Republik Indonesia Nomor:14 tahun 2008, Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jakarta: Sekneg.*
- *Republik Indonesia Nomor: 25 tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekneg.*
- Peraturan Pemerintah Nomor: 73 tahun 2005, Tentang Kelurahan. Jakarta: Sekneg.*
- *Nomor: 65 tahun 2005, Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Jakarta: Sekneg.*
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor: 7 tahun 1999, tentang Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah ( LAKIP). Jakarta: Sekneg.*
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 20/M.PAN/04/2006, tentang Pedoman*

*Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Jakarta: Sekneg.*  
*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 tahun 2003, Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekneg.*

---

-----

*Nomor: 26 tahun 2004, Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Sekneg.*  
*Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 6 tahun 2007, Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Jakarta: Sekneg.*