

AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KAPUAS KANAN HULU

Emiliani Nindy Diana Rusega Sim¹, Petrus Atong²

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang.

Jln. Oevang Oeray Nomor:92 Baning Kota Sintang.

Email: emilianinindy025@gmail.com¹, atong.petrus@gmail.com²

Abstrak. Akuntabilitas pelayanan publik Kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu dalam mengimplementasikan pelayanan publik sebagai upaya mendukung dan mengetahui aktivitas penyelenggaraan aparatur negara sesuai ketentuan yang berlaku. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif. Subyek penelitian terdiri atas Lurah, kepala seksi pemerintahan, ketentraman, ketertiban dan pelayanan umum serta dua orang anggota warga masyarakat. Teknik dan alat pengumpulan data penelitian menggunakan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa aspek akuntabilitas pelayanan publik 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 akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu sudah terimplementasikan dengan baik. Saran disampaikan bahwa 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: Akuntabilitas, Pelayanan, Publik

Pendahuluan

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/7/2004. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dinyatakan bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan negara yang mampu menjalankan fungsi dan tugasnya secara sungguh-sungguh dan penuh tanggungjawab. Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa tujuan tentang pelayanan publik memberikan

kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik. Bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: a). Kepentingan umum, b). Kepastian hukum, c). Kesamaan hak, d). Keseimbangan hak dan kewajiban, e). Keprofesionalan, f). Partisipatif, g). Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, h). Keterbukaan, i). Akuntabilitas, j). Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, k). Ketepatan waktu, l). Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. 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”. 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. Akuntabilitas 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. Lebih lanjut 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. 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.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana peneliti berusaha menggambarkan situasi dan peristiwa faktual secara sistematis. Subjek penelitian terdiri Lurah, Kepala seksi pemerintahan, ketentraman,

ketertiban dan pelayanan umum, dan Anggota masyarakat sebanyak dua orang sebagai pihak yang menjadi sasaran pelayanan publik. 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. Teknik analisa data kualitatif.

TINJAUAN PUSTAKA

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 penyedia layanan. 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. Prinsip pelayanan publik meliputi: 1). Kesederhanaan prosedur., 2). Kejelasan persyaratan dan informasi., 3). Kepastian., 4). Akurasi., 5). Tidak diskriminatif., 6). Bertanggungjawab, 7). Kemudahan akses., 8). Kejujuran., 9). Kedisiplinan/kesopanan., 10). Kenyamanan dan keamanan proses. Penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib

ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, yang meliputi: 1). Prosedur., 2). Waktu penyelesaian., 3). Biaya pelayanan., 4). Produk pelayanan., 5). Sarana dan Prasarana., 6). Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Penerapan standar pelayanan minimal sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM). 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”. 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 umumna lebih responsif dibanding organisasi sosial yang menampilkan sikap dan perilaku konsisten”. Pendapat Carino, sebagaimana dikutip oleh Supriyanto (2009:199) mengatakan bahwa “akuntabilitas merupakan suatu revolusi kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh seorang petugas, baik yang masih berada pada jalur otoritasnya atau sudah berada jauh diluar tanggungjawab dan kewenangannya”.

Akuntabilitas publik juga tidak sekedar kegiatan dalam bentuk laporan atau pemberitahuan apa yang telah dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat, tetapi lebih mengarah pada kemampuan pemerintah untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Oleh Supriyanto (2009:198-199) menyebutkan bahwa: “akuntabilitas pelayanan publik mencakup; a). Kemampuan menyediakan kebutuhan., b). Meningkatkan pelaksanaan akuntabilitas publik., c). Melaksanakan kewajiban akuntabilitas publik”. 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”.

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: pengarahan 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. Oleh Fermena (2009:177) menyebutkan bahwa “prinsip menggambarkan nilai etis yang mengakomodasikan seluruh sistem moral yang mengusung nilai persamaan dalam memaksimal preferensi individu selama tidak merugikan orang lain”. Kumorotomo (2001:1986) menyebutkan bahwa “asas umum pemikiran praktek administrasi negara adalah memiliki; kepastian hukum, keseimbangan, kesamaan dalam pengambilan keputusan, bertindak cermat, asas motivasi, tidak mencampuradukan kewenangan, asas kelayakan, keadilan dan kewajaran, penghargaan yang wajar, meniadakan akibat keputusan, perlindungan atas pandangan, asas kebijaksanaan dan tersedia penyelenggaraan kepentingan umum”.

Kumorotomo (2010:291) menyebutkan bahwa “norma pengawasan pelayanan publik yang utama adalah kesadaran bahwa sumber legitimasi kebijakan publik adalah kehendak rakyat”. Pandangan Kumorotomo ini menekankan bahwa norma pengawasan pelayanan publik tidak bertentangan dengan dan apa dan yang bagaimana suatu kebijakan yang telah disepakati dengan kepentingan rakyat banyak atau kepentingan negara dalam proses pembangunan. Sarwoto (1983:121) menyebutkan bahwa “norma pengawasan mempunyai sasaran efisiensi,

mengusahakan kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar dan metode yang telah ditetapkan sebagai proses kegiatan organisasi dan manajemen pemerintah”. Oleh The Liang Gie sebagaimana dikutip Sarwoto (1983:123) bahwa “*asas penting pengawasan yang efisien hendaknya berpedoman pada efisiensi yang meliputi; perencanaan, penghapusan, penyederhanaan, penghematan, dan penggabungan*”. Setiap asas ini mempunyai pedoman yang selanjutnya setiap pedoman dapat dipraktikkan dalam berbagai kegiatan sebagai pelaksanaannya.

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). Membentulkan 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. 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”. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagai berikut: 1). Dasar hukum., 2). Persyaratan., 3). Prosedur Pelayanan., 4). Waktu penyelesaian., 5). Biaya pelayanan., 6). Produk pelayanan., 7). Sarana dan Prasaran., 8). Kompetensi petugas pemberi pelayanan., 9). Pengawasan intern”.

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: “*akuntabilitas kinerja adalah suatu upaya 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 untu meminta pertanggungjawaban pemerintah atas kinerjanya, apakah sudah sesuai aspirasi rakyat atau justru sebaliknya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan bagian dari proses sebagai faktor yang utama yang berkaitan dengan 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.

Aspek akuntabilitas pelayanan publik 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. Penyelenggaraan pemerintah yang berkewajiban melakukan akuntabilitas secara legal formal dilakukan melalui Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah atau yang disingkat LAKIP. Dengan demikian lingkup sasaran akuntabilitas penyelenggaraan organisasi pemerintah dalam ruang publik yang begitu luas, akan terukur dengan kapabilitas pelayanan publik. Pengukuran akuntabilitas pelayanan publik dengan pemikiran praktek administrasi pemerintah sebagaimana pendapat Miftha Thoha pada Bab II sebelumnya, bahwa pengukuran akuntabilitas terdiri atas: - kepastian hukum, - keseimbangan, - kesamaan dalam pengambilan keputusan, - bertindak cermat, - asas motivasi, - tidak mencampuradukan kewenangan, - asas kelayakan, - keadilan dan

kewajaran, - penghargaan yang wajar, - meniadakan akibat keputusan, - perlindungan atas pandangan, - asas kebijaksanaan dan tersedia penyelenggara kepentingan umum.

Asas pemikiran demikian 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 penyelenggaraan administratif. Untuk ini kaidah normatif yang utama harus dilakukan secara maksimal oleh organisasi publik adalah tuntutan penyelenggaraan kegiatan yang bersumber dari kepercayaan warga masyarakat. 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 kepantasan, - tidak menyimpang dari prosedur.

Aspek akuntabilitas pelayanan publik 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 belum terlaksana secara 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 pelayanan

publik telah didukung dengan melakukan hal-hal sebagai berikut: 1). Telah tersedia mekanisme penyampaian pelaporan pertanggungjawaban kegiatan pelayanan di kelurahan secara hirakhi 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 kesedarhanaan prosedur, adanya kepastian legalitas formal, mengoptimalkan kejelasan persyaratan dan informasi, berusaha menciptakan 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, 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.,

Sasaran pelayanan publik antara telah dilakukan: 1). 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., 2). Bahwa pemerintah harus mendapat legitimasi serta kepercayaan dari masyarakat, sudah selayaknya 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 meliputi aktivitas layanan: 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 dapat dinyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik telah terimplementasi dengan baik, yang didukung oleh peranan kepemimpinan unit bidang kerja, serta terdapat pula kewajaran kejelasan uraian tugas dengan keseimbangan otoritas bidang pelayanan.

Norma pengawasan pelayanan publik sebagai suatu proses bagian dari akuntabilitas pelayanan publik 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 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

Kesimpulan 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 baik adalah standar kompetensi petugas pemberi pelayanan. Saran bahwa akuntabilitas pelayanan publik yang telah terimplementasi dengan baik, hendaknya dipertahankan dan ditingkatkan lagi dalam rangka implementasi pelayanan publik yang prima. Selanjutnya disarankan, bahwa Kantor Kelurahan berkemampuan untuk menerapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F dan Alam, S, A. 2012. *Studi Kebijakan Pemerintah*. Bandung: Refika Aditama.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 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.
- Nasir, M. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nitisemito, A, S. 1986. *Managemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rosyadi, Slamet. 2010. *Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Salim, Emil. 1984. *Perencanaan Pembangunan dan Pemerataan Pendapatan*. Jakarta: Inti Idayu Press.
- Sarwoto. 1983. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif, Dilengkapi Contoh Proposal dan Laporan Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Budi. 2009. *Managemen 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.

Koran:

Harian Kompas, Jumat, tanggal 29 januari 2016 halaman 6 tentang Opini Akuntabilitas Kementerian Oleh Miftah Thoha. Guru Besar Ilmu Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada.