Journal I La Galigo : Public Administration Journal P-ISSN: 2654-4776
Volume 4 Nomor 2 Oktober 2021 E-ISSN:2684-9933

AKUNTABILITAS KINERJA APARATUR DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH PADANG LAMBE KOTA PALOPO

Arif ferdian[1], Syamjaya SM[2], Herman Saputra[3]

Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andi Djemma Palopo
Email : ariefferdian663@gmail.com

Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andi Djemma Palopo
Email : Kecengsyamjaya86@gmail.com

Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andi Djemma Palopo
Email : aqilaalfa@gmail.com

ABSTRAK

Akuntabilitas yang diharapkan berjalan dengan baik di kelurahan padang lambe masih belum maksimal hal ini disebakan ada beberapa kendala mulai Sumber daya manusia yang tidak memiliki bebrapa kemampuan dan tingkat kejujuran dan rasa iklas dalam memberikan layanan kepada masyrakat sehingga menyebabkan beberapa kendala dan pekerjaan baru yang dimunculkan seperti lambatnya penyelasaian administratif dalam pengurusan KTP, KK sehingga membuthkan waktu lama, kurangnya kecakapan penggunaan IT juga menjadi alasan terhambat dan lambatnya proses layanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan mengakibatkan tidak seuai standar prosedur yakni sifat aparatur perlu diperbaiki dalam memberikan layanan biaya administratif yag sering masih ditemukn dibeberapa masyarakat yang melakukan pengurusan. Padahal bentuk semacam ini harus dihilangkan. Oleh karena itu peneliti tertarik mengkaji dan mengetahui tentang Akuntabilitas Kinerja Aparatur Dalam Pelaksanaan pelayanan di Kantor Lurah Padang Lambe. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang malakukan pengumpulan data dengan menggunakan observasi. wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa akuntabel yang diharapkan di kantor lurah Padang Lambe belum berjalan maksimal disebabkan SDM Aparatur di kantor Kelurahan Padang lambe masih di bawa rata-rata dan mengakibatkan kemampuan menggunakan Teknologi masih kurang. Hal inilah menjadi terhambatnya pelayanan yang diberikan kepada masayarakat terhambat. Sedangkan akuntabel dari Aparatur masih minim dapat ditemukan di kantor kelurahan mash banyaik keluhan dalam pelayanan khususnya akuntabel proses, dan akuntabel kejujuran.Sehingga peneliti memberikan beberapa rekomendasi yakni perlu ada peningkatan SDM Aparatur karena mampu mempengaruhi pelaksanaan pelayananan di Kantor Lurah Padang Lambe.

Kata Kunci : Akuntabilitas Kinerja, Aparatur, Pelaksanaan Pelayanan

PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan dari pemerintah merupakan cerminan pemerintah yang baik. Ketika masyarakat puas dengan kinerja aparatur secara otomatis pemerintah berhasil melaksanakan tugasnya sebagai pengayom masyarakat. Di dalam pemerintahan tolak ukur untuk layanan yakni efektif dan efesien. Efektif dan efesiennya layanan akan mengakibatkan sistem pemerintahan yang bersih, transparansi dan akuntabilitas. Pelayanan yang baik merupakan bentuk dari kinerja aparatur pemerintah yang memaksimalkan tindakan dan penerapan good governance kepada masyarakat. Oleh karena itu, hasil rekruitmen pegawai salah satu indikator yang mengakibatkan layanan efektive dan efesien (Ferdian, 2019). Salah satu penerapan *Good Governance* yang

P-ISSN: 2654-4776
E-ISSN:2684-9933

menjadi tolak ukur kemampuan pemerintah yang mengakibatkan sistem pealayanan yang bbersih dan bebas dari KKN. Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah *(good governance)*.

Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja. Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya (Kumorotomo, 2013). Akuntabilitas tidak akan berjalan dengan baik apabila kurang memadainya sumber daya manusia dalam suatu pemerintahan sehingga secara otomatis mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyrakat (rosni, et.al, 2020). Sehingga apabila Sumber daya manusia pada suatu organisasi bermasalah secara otomatis mengakibatkan sistem pelayanan akan terhambat dan tidak efektive dan tidak efesien(Sulfiani & Reski, 2020).

Pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat yakni Kelurahan sehingga tolak ukur efektif dan efesiennya pelayanan ada pada kelurahan.Ukuran keberhasilan pemerintah dalam melayani masyarakat dapat dilihat kinerja yang diberikan oleh aparatur kelurahan. Pelayanan yang diharpkan dalam kelurahan harus menerapkan prinsip-prinsip *Good Gevarnance* sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Sering kita jumpai di kelurahan pelayanan tidak mengutamakan prinsip Good Governance disebabkan budaya organisasi pada kelurahan tersebut sangat buruk (Haryani & Puryatama, 2020). Salah satu unsur *Good Governance* yang menjadi permasalahan dikelurahan yakni akuntabilitas.

Akuntabilitas adalah unsur pokok untuk mencptakan pelayanan yang baik di kelurahan. Pada dasarnya pihak kelurahan harus mengutamakan Akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dengan penerapan akuntabilitas yang dilakukan oleh aparatur dapat menciptakan pelayanan yang maksimal. Penetapan KEP-MENPAN Nomor.26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik jadalah salah satu langkah untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan dalam. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas akuntabilitas pelayanan public, sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan public terhadap masyarakat.

Akuntabilitas yang diharapkan berjalan dengan baik di kelurahan padang lambe masih belum maksimal hal ini disebakan ada beberapa kendala mulai Sumber daya manusia yang tidak memiliki bebrapa kemampuan dan tingkat kejujuran dan rasa iklas dalam memberikan layanan kepada masyrakat sehingga menyebabkan beberapa kendala dan pekerjaan baru yang dimunculkan seperti lambatnya penyelasaian administratif dalam pengurusan KTP, KK sehingga membuthkan waktu lama, kurangnya kecakapan penggunaan IT juga menjadi alasan terhambat dan lambatnya proses layanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan mengakibatkan tidak seuai standar prosedur yakni sifat aparatur perlu diperbaiki dalam memberikan layanan biaya administratif yag sering masih ditemukn dibeberapa masyarakat yang melakukan pengurusan. Padahal bentuk semacam ini harus dihilangkan. Oleh karena itu peneliti tertarik mengkaji dan mengetahui tentang Akuntabilitas Kinerja Aparatur Dalam Pelaksanaan pelayanan di Kantor Lurah Padang Lambe.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yangbersifat bersifat Deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti.Menurut (Lexy, 2010), metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

P-ISSN: 2654-4776
E-ISSN:2684-9933

Jenis Dan Sumber Data

Data primer yakni data yang diperoleh melalui penelitian lapangan, yaitu melakukan penelitian dengan cara terjun langsung ke lapangan dengan menggunakan teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi, Studi literatur dan Studi Dokumentsi.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yakni 1) Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yang dilakukan secara sistematis dan sengaja. 2) Wawancara yaitu teknik pengumpulan data melalui interview secara langsung dengan informan. 3) Dokumen dan arsip yakni, lakukan telaah pustaka di mana dokumen-dokumen di anggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang akan di teliti baik berupa literature, jurnal , maupun karya tulis ilmiah.

Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan menguraikan dan menjelaskan melalui kata dan kalimat hasil penelitian yang diperoleh dalam bentuk data kualitatif. Proses analisis data dilakukan melalui tahapan identifikasi antara lain Pengumulan data, Reduksi Data, Display data dan Conclusing Drawing/Verification (Ridder et al., 2014).

HASIL PENELITIAN

AKUNTABILITAS KINERJA APARATUR DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

Akuntabilitas diartikan sebagai tanggapan atas permintaan pihak lain mengenai pencapaian sesuatu dan melaporkan kembali (menceritakan) hasil pencapaian tersebut dengan menjelaskan cara mengatur atau melaksanakannya. Tampaknya ada kegiatan yang sedang dilakukan dalam implementasi dan hasil akhir yang menarik untuk Anda pelajari. Ini menunjukkan bahwa apa yang dilakukan, bagaimana hal itu dilakukan, dan sejauh mana pekerjaan diselesaikan dapat diamati. Akuntabilitas mencari jawaban atas isu-isu seperti layanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, dan bagaimana. Pertanyaan yang harus dijawab antara lain "apa yang harus dipertanggungjawabkan, kepada siapa tugas yang dilimpahkan, siapa yang bertanggung jawab atas berbagai aspek kegiatan masyarakat, apakah akuntabilitas berjalan beriringan dengan kewenangan yang cukup, dan lain-lain" (Lindsay Amiel, 2014).

Akuntabilitas aparatur dalam pelaksanaan pelayanan merupakan unsur yang menjadi tujuan dari *Good Governance*, Sehingga ada beberapa indikator menjadi acuan untuk melihat pelaksanaan akuntabilitas di kantor Lurah Padang Lambeh antara lain 1). Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum (*Acco-untability for probity and legality)* 2). Akuntabilitas proses (*Process Accountability*) 3). Akuntabilitas program (*Program Accoountability*) dan 4). Akuntabilitas kebijakan (*Policy Accountability*) (Swanson & Holton, 2008)

Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum (*Acco-untability for probity and legality)*

Akuntabilitas kejujuran berkaitan dengan menghindari penyalahgunaan jabatan, sedangkan akuntabilitas hukum berkaitan dengan menjaga kepatuhan terhadap hukum dan pembatasan lain yang mengatur penggunaan dana publik. Pada bagian ini, peneliti ingin menunjukkan pentingnya kejujuran dan keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Padang Lambe.

Pada dasaranya menjadi patokan dalam pelaksanaan pelayanan yakni kejujuran.Aparatur dituntut untuk jujur dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Artinya aparatur menerapkan akuntabilitas kejujuran dalam proses pelayanan berdasarkan SOP serta biaya administratif dengan ketentuan ketentuan yang sudah diatur dalam SOP hal-hal ini untuk menghindari maladministrasi. Aparatur harus terbuka mengenai prose pelayanan dan program-program bantuan yang melalui kelurahan Padang lambe. Hal ini dilakukan untuk menciptakan pelayanan dan kepercayaan masyrakat. Oleh karena itu cara untuk menyediakan

P-ISSN: 2654-4776
E-ISSN:2684-9933

informasi kepada masyrakat dengan prosedur papan pengumuman dan laporan bulanan.

Setiap kegiatan dan Prosedur di kelurahan Padang Lambe harus sesuai dengan aturan-aturan yang meanjadi pedoman dalam tata laksanan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Oleh karena itu ada acuan dalam menciptakan akuntabilitas dalam pelayanan Berdasarkan Pedoman Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, prinsip-prinsip akuntabilitas yakni 1). Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi yang bersangkutan. 2). Berdasarkan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundangundangan yang berlaku. 3). Menunjukkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.4). Berorientasi pada pencapaian visi dan misi, serta hasil dan manfaat yang diperoleh. 5). Jujur, objektif, transparan, dan akurat, dan. 6). Menyajikan keberhasilan/kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

Akuntabilitas proses (*Process Accountability*)

Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya (Swanson & Holton, 2008). Peningkatan pelayanan membutuhkan sebuah startegi sehingga proses playanan yang diberikan mampu memuaskan masyarakat seperti perencanaan, organisasi, pengawasan sampai evaluasi (Syah et al., 2021). Akuntabilitas proses merupakan bentuk aplikasi akuntbilitas yang menjadi nilai dalam memberikan pelayanan kepda masyarakat. Masyarakat akan merasa puas apabila penerpan akuntbilitas berjalan dengan baik dengan mengedepanan pelayanan cept, responsif dan biaya murah. Aparatur kelurahan Padang Lambe seharusnya melakukan pelayanan berbpatokan pada akuntabilitas proses . Hal ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang *Good Governance.*

Pelayanan cepat, responsif dan biaya murah dapat diwijudkan apabila pelayanan tersebut sejalan dengan aturan – aturan yang di tuangkan pada Permenpan RB No. 24 Tahun 2020 Tentnag Rencana Strategis Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024. Pada dasarnya pelayanan yang berorientasi pada cepaat, responsif dan murah dapat terlaksanan apabila aparatur dari kelurahan padang lambe memiliki capabilty atau kemampuan SDM yang memadai. Apabila ini telaksana maka secara otomatisakan terwujudnya pemerintahan yang efektif dan akuntabel.

Akuntabilitas program (*Program Accoountability*)

Akuntabilitas program terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang meberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal. Dalam pemberian layanan yang dilakukan oleh aparatur saebaiknya sejalan dengan SOP dan program-program dari instansi pemerintah.Untuk mewujudkan program-program pemerintah dalam sektor pelayanan maka harus ada peningkatan kualitas SDM aparatur dan disilin kerja.

Program-program yang dikeluarkan pemerintah dari sektor Pelayanan khususnya menyelasaikan permasalahan kependudukan dan menggratiskan dalam pengurusan adminstratif kependudukan seperti pegantar domisili, KK dan SKTM merupakan program yang dicanangkan Dinas kependudukan Kota palopo. Program tersebut dapat terealisasi apabila didukung oleh aparatur dari kantor Lurah yang bekerja sesuai dengan SOP. Program-program yang direalisasikan dalam meningkatkan pelayanan yang berhubungan dengan administratif kependudukan akan mencapai target apabila di laksanakan dengan transparansi, akuntabel serta *stateof the law.* Untuk mensingkronkan program dari dinas pendudukan dan catatan sipil Kota Palopo, aparatur Kantor Lurah Padang lambeh

P-ISSN: 2654-4776
E-ISSN:2684-9933

harus bersinergis dan mendukung program tersebut

Akuntabilitas kebijakan (*Policy Accountability*)

Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah, atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyrakat luas. Kebijakan yang menjadi dasar acuan bagi intasnsi pemerintah adalah hal yang umrah. Dalam memberikan pelayanan ada baiknya kantor lurah Padang lambeh mengutamkan aturan yang berlaku sehingga tidak menyebabkan kesaahan-kesalahan yang seharusnya bisa dihindari seperti kesalahan dalam pembuatan surat keterangan, kesalahan dalam pengetikan.

Kebijakan yang dikelurakan pemerintah daerah menjadi dasar hukum setiap kantor lurah untuk melaksanaan tugasnya Sedangkan untuk peningkatan SDM Kantor lurah sudah sudah memiliki absensi finger sehingga dapat mengontrol tingkat kehadiran dari aparatur kelurahan. Apabila akuntabilitas dapat diterapkan tiap individu tanpa mengesampingkan aturan atau kebijakan dari daerah setempat maka akan mencapai tujuan-tujuan dan sasaran dari misi kelurahan padang Lambe. Akuntabilitas dapat tumbuh dan berkembang dalam lingkungan yang transparan dan demokratis di mana ada kebebasan berekspresi, sehingga harus diakui bahwa semua operasi entitas publik dalam memberikan layanan terkait erat dengan publik (Choirul Saleh, 2012).

Akuntabilitas dalam perspektif kebijakan berhubungan dengan aturan-auran yang perlu dilaksanakan oleh Kantor lurah Padang Lambe untuk meningkatkan Pelayanan didukung oleh Sumber Daya manusia tiap aparatur. Sehingga Akuntabilitas berarti menjelaskan atau membenarkan apa yang telah dilakukan, apa yang sedang dilakukan, dan apa yang direncanakan untuk dilakukan. Akibat adanya prosedur dan hubungan kerja dengan berbagai jenis formalitas, hal ini terjadi. Akibatnya, satu pihak bertanggung jawab kepada pihak lain dalam arti salah satu pihak dapat menuntut penjelasan atau pertanggungjawaban atas setiap tindakan yang dilakukan. Akuntabilitas mengandung arti kemampuan untuk menjelaskan sesuatu kepada seseorang yang memiliki wewenang untuk menilai akuntabilitas dan menjatuhkan hukuman atau undang-undang. Semuanya digunakan untuk memenuhi harapan publik (masyarakat) dan persyaratan kinerja untuk menilai/menentukan kinerja, daya tanggap, dan bahkan moral lembaga pemerintah (Lissovoy & Mclaren, 2003).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini yakni akuntabel yang diharapkan di kantor lurah Padang Lambe belum berjalan maksimal disebabkan SDM Aparatur di kantor Kelurahan Padang lambe masih di bawa rata-rata dan mengakibatkan kemampuan menggunakan Teknologi masih kurang. Hal inilah menjadi terhambatnya pelayanan yang diberikan kepada masayarakat terhambat. Sedangkan akuntabel dari Aparatur masih minim dapat ditemukan di kantor kelurahan mash banyak keluhan dalam pelayanan khususnya akuntabel proses, dan akuntabel kejujuran . Dua indikator ini masih jauh dari harapan disebabkan masih ditemukan beberapa maladministrasi seperti adanya biaya administratif untuk pengurusan pengantar domisili padahal seharusnya pelayanan tersebut gratis sesuai program dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka rekomenasi dari peneliti yakni untuk meningkatkan akuntabilitas aparatur dalam pelaksanaan pelayanan ada beberapa tindakan yang perlu dilakukan khususnya berhubungan dengan akuntabilitas proses, akuntabilitas kejujuran, akuntabilitas program dan akuntabilitas kebijakan seperti aparatu harus memberikan layanan kepada masyrakat saesuai dengan prosedur dan ketentuanhukum/kebijakan yang berlaku. Aparatur harusnya mengutamakan prinsip-prinsip Good Governnce dalam meberikan layanan dan menghindari pungutan biaya administratif apalagi saat ini di Kota Palopo untuk pengurusan administratif bebas biaya. Menciptakan penyelasaian tepat waktu ada baiknya SDM aparatur

perlu ditingkatkan khususnya dalam mengoperasikan informasi dan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

Choirul Saleh. (2012). E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Indonesia Antara Harapan Dan Kenyataan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*,13(1)

Ferdian, A. (2019). Efektivitas Prosedur Rekruitmen Pegawai Tidak Tetap Kebersihan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palopo. *Jurnal I La Galigo Public Administration*, *2*(2), 61–71.

Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, *3*(1).

Kumorotomo, W. (2013). *Akuntabilitas Birokrasi Publik :Sketsa pada masa transisi*. Pustaka Pelajar.

Lexy, J. (2010). Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

Lissovoy & Mclaren. (2003). Educational 'accountability' and the violence of capital: a Marxian reading. *Journal of Education Policy*, 18(2)

Permenpan RB No. 24 Tahun 2020 Tentnag Rencana Strategis Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024

Ridder, H. G., Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis. A methods sourcebook. *Zeitschrift Fur Personalforschung*, *28*(4).

Sulfiani, N., & Reski, K. (2020). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7–11.

Swanson, R., & Holton, E. . (2008). *Foundations of human resource development. Berrett-Koehler Publishers.* (First Edit). Berret-Kohler.

Syah, S., Firdaus, R., & Mahfuddin, M. (2021). *Determinant Factors in Improving Services Quality Strategies at the National Land Agency North Luwu Regency , South Sulawesi , Indonesia*. 4471–4483.