

Pelaksanaan Prinsip Akuntabilitas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Camat Dangia Kabupaten Kolaka Timur)

¹Musayyana, ²Justawan, ³La Manguntara

Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP, Universitas Halu Oleo

musayyana.yana@gmail.com

Kota Kendari 93111, Indonesia

Abstract

The problem in this research is how the implementation of the principle of accountability in improving the quality of public services at the Dangia sub-district office in the East Kolaka Regency. The purpose to be achieved in this study is to find out the Implementation of the Principles of Accountability in Improving the Quality of Public Services at the Dangia District Head Office in East Kolaka Regency. This research was conducted at the Dangia Sub-District Head Office in East Kolaka Regency where, the Informants in this study were the heads of the Dangia Sub-District Office, the Sub-District Secretary and several Communities in Dangia Sub-District, East Kolaka Regency. Data collection techniques in this research are using interview and observation methods. The data analysis technique in this study uses primary data and secondary data, the data collected will be analyzed qualitatively. The indicators used to measure the Implementation of the Principles of Accountability in Improving the Quality of Public Services include: Legal Accountability, Performance Accountability, Program Accountability, Policy Accountability, Financial Accountability, Awareness Factors, Rule Factors, Organizational Factors, Organizational Factors, Skill Factors and Means Factors. The results of the research based on these indicators show that the Implementation of the Principles of Accountability in Improving the Quality of Public Services at the Dangia Sub-District Head Office in East Kolaka District has been well implemented, but there are still some things that need to be corrected, namely in terms of employee discipline and facilities/ infrastructure. inadequate so that it becomes a problem in the process of public service.

Keywords: Accountability; Quality of Public Service

Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pelaksanaan Prinsip Akuntabilitas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dangia Kabupaten Kolaka Timur. Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pelaksanaan Prinsip Akuntabilitas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dangia Kabupaten Kolaka Timur. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Dangia Kabupaten Kolaka Timur dimana, Informan dalam penelitian ini adalah pimpinan Kantor Camat Dangia, Sekertaris Camat dan beberapa Masyarakat yang berada di Kecamatan Dangia Kabupaten Kolaka Timur. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode wawancara dan observasi. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, data yang dikumpulkan akan dianalisis secara kualitatif. Adapun indikator yang di gunakan untuk mengukur Pelaksanaan Prinsip Akuntabilitas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan publik meliputi: Akuntabilitas Hukum, Akuntabilitas Kinerja, Akuntabilitas Program, Akuntabilitas Kebijakan, Akuntabilitas Finansial, Faktor Kesadaran, Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Keterampilan dan Faktor Sarana. Hasil penelitian berdasarkan indikator tersebut menunjukkan bahwa Pelaksanaan Prinsip Akuntabilitas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dangia Kabupaten Kolaka Timur sudah dilaksanakan dengan baik, akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu dilakukan pembenahan yaitu dalam hal aturan terkait dengan kedisiplinan pegawai, dan sarana/prasarana yang belum memadai sehingga menjadi permasalahan dalam proses pelayanan publik.

Kata Kunci: Akuntabilitas; Kualitas Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Governance merupakan paradigma baru dalam tatanan pengelolaan pemerintahan. Konsep good governance ini muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralis, non partisipatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik pada rezim-rezim terdahulu, harus diakui telah menumbuhkan rasa tidak percaya dan bahkan antipati pada rezim yang berkuasa. (Edelman dalam Wibowo 2004).

Dapat digariskan, bahwa paradigma pemerintahan (governance) adalah paradigma yang menekankan bagaimana pemerintah berinteraksi secara kondusif dalam kesetaraan dan keseimbangan peranan dengan sektor swasta dan masyarakat madani dalam bidang ekonomi, sosial, dan politik untuk berkolaborasi memenuhi kebutuhan dan kepentingan-kepentingan masyarakat itu sendiri.

Terkait dengan konsep Good Governance, dalam prakteknya aparat pemerintah dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan atas kewenangan yang diembannya. Dalam hal mempertanggungjawabkan kewenangannya inilah aparat pemerintah dituntut untuk menjalankan prinsip akuntabilitas. Jika dilihat penjelasannya secara umum, akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban terhadap segala tindakan untuk menjelaskan setiap hal yang dipertanyakan dari setiap tindakan yang sudah dilakukan. Akuntabilitas ini terkait erat dengan instrumen sebagai pengontrol terutama dalam hal kesuksesan pencapaian hasil pada pelayanan dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat.

Buruknya kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi Indonesia antara lain belum dijalankannya apa yang disebut dengan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dimana akuntabilitas mempunyai peranan yang sangat penting dalam menekan tingkat korupsi. Menurut Klitgaard secara umum pola yang menjadi penyebab merebaknya korupsi dapat diungkapkan dengan rumus sebagai berikut: "C=M+D-A" C (Korupsi), M (monopoli kekuasaan), D (dekresi birokrasi) dan A (akuntabilitas). Oleh karena itu pelayanan publik harus dilakukan dengan transparan dan akuntabel di setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas pelayanan publik berimplikasi luas terhadap kesejahteraan masyarakat dan untuk mencapai suatu pemerintahan yang baik atau pemerintahan yang bersih serta lemahnya kontrol masyarakat yang menjelaskan buruknya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu, fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertele-tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh

masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan dengan cara memberikan biaya tambahan. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karna budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan Prinsip Akuntabilitas, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri Good Governance. Untuk itu, aparatur Negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Diharapkan dengan penerapan Prinsip Akuntabilitas dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan penulis dengan masyarakat disekitar Kantor Camat Dangia serta aparatur Kantor Camat Dangia. Misalnya dalam hal pembuatan Surat Pengantar Pembuatan KTP/KK masyarakat enggan untuk melengkapi syarat-syarat administrasi yang telah ditetapkan oleh pihak kecamatan. Hal inilah yang menyebabkan proses pelayanan publik menjadi lamban. Dilain pihak, masyarakat mengeluhkan kurangnya keramahan pegawai dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi serta kurangnya fasilitas membuat masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik. Disamping itu pengurusan yang seharusnya gratis dan selesai dalam jangka waktu seminggu, tidak terlaksana dengan baik. Kurangnya transparansi dalam hal biaya administrasi, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, terbatasnya sarana dan prasarana, ketidakadilan dalam pelayanan, pemberian pelayanan yang kurang ramah, pelayanan yang kurang jelas, dan kurangnya kontrol publik. Pejabat birokrasi sering kali tidak menginformasikan bentuk pertanggung-jawaban atas kinerja mereka pada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui program kerja dari instansi tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dikantor Camat Dangia Kabupaten Kolaka Timur dengan pertimbangan masih terdapat masalah dalam hal akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur pemerintah merupakan aparatur pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu dalam melaksanakan tugas tersebut diperlukan pertanggungjawaban aparat pemerintah guna untuk meningkatkan

pelayanan publik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kata-kata atau bukan dalam bentuk angka. Data ini biasanya menjelaskan karakteristik atau sifat. Data kualitatif didapat melalui suatu proses menggunakan teknik analisis mendalam dan tidak bisa diperoleh secara langsung. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Akuntabilitas Publik Di Kantor Camat Dangia

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

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

Kecamatan Dangia Sebagai Pendukung Utama Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah adalah visi dari Kantor Camat Dangia. Oleh karena itu mengutamakan prioritas utama bagi pelayanan yang telah diberikan oleh pihak kecamatan. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap publik menjadi tanggung jawab setiap pegawai di Kantor Camat Dangia. Dengan terdapatnya suatu produk yang dihasilkan oleh instansi pada tingkat kecamatan. Yang dimana mutu dari produk yang telah dihasilkan itu tergantung dengan tingkat kepuasan publik yang dipengaruhi oleh baik buruknya suatu kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1. Akuntabilitas Hukum

Akuntabilitas hukum adalah akuntabilitas dari lembaga-lembaga publik untuk menaati ketentuan hukum dan aturan yang berlaku dalam melaksanakan program dan tujuan organisasi serta dalam melayani masyarakat. Misalnya dalam hal kedisiplinan pegawai, kedisiplinan sangatlah penting dalam pertumbuhan organisasi, terutama untuk memotivasi aparat agar mendisiplinkan diri serta mengikuti hukum dan aturan dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun secara kelompok. Disiplin juga dapat bermanfaat untuk mendidik aparat dalam mematuhi peraturan, prosedur maupun kebijakan yang telah ditetapkan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik. setiap aparat memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi, dalam hal ini aparat diharapkan selalu hadir untuk mengerjakan tugas pekerjaan yang diberikan, disisi lain harus selalu hadir dalam memberikan pelayanan bagi warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak ditemukan para pegawai yang kurang disiplin, misalnya dalam hal jam masuk kantor. Masih ada beberapa pegawai yang datang dan pulang kantor seenaknya. Hal seperti ini dapat menghambat proses pelayanan dan mengakibatkan para pegawai tidak maksimal dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, kedisiplinan pegawai di Kantor Camat Ini masih belum dilaksanakan dengan baik. Para pegawai Kecamatan belum sepenuhnya menaati peraturan mengenai aturan jam kerja sehingga menimbulkan rendahnya tingkat kedisiplinan. Fakta dilapangan menunjukkan bahwa birokrasi belum sepenuhnya memberikan penghargaan yang layak pada masyarakat. Masyarakat masih ditempatkan pada kedudukan yang lemah sehingga kepentingannya seringkali dipinggirkan demi kepentingan pribadi. Adanya pegawai yang menjemput anak ketika jam kerja, berbelanja dan lain sebagainya menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai sangatlah kurang, kurangnya kedisiplinan tersebut juga membuktikan bahwa kepentingan masyarakat belum menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Akuntabilitas Kinerja

Sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, maka sebagai pelayanan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat, mereka harus senantiasa mengacu pada kepuasan total para pelanggan yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan. Dalam pelayanan publik dikenal dengan akuntabilitas kinerja yang memiliki beberapa indikator yaitu: efektifitas/efisiensi, kualitas, ketepatan waktu, dan produktifitas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dilihat dari berbagai indikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Dangia belum cukup baik, dengan adanya beberapa indikator yang belum berjalan dengan baik.

3. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program adalah suatu pertimbangan organisasi terkait dengan tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai atau tidak. Lembaga-lembaga publik harus mempertanggungjawabkan program yang telah ditentukan sampai pada pelaksanaan program. Setiap periode pengurus baru memiliki program-program yang harus dikerjakan sesuai dengan bidang masing-masing dengan rancangan yang sesuai dengan tujuan organisasi. Program yang berjalan membutuhkan anggota yang aktif di organisasi. Tanpa anggota yang aktif tidak mungkin sebuah program akan terlaksana.

Setiap program yang dirancang oleh anggota dibahas dalam rapat untuk mengetahui apakah program tersebut dapat menunjang tujuan organisasi. Berdasarkan keterangan diatas bahwa pegawai Kantor Camat Dangia aktif dalam kegiatan. Kalaupun ada anggota yang tidak aktif karna kesibukan atau tugas lain yang berbeda tempat, sehingga tidak dapat mengikuti rapat atau kegiatan. Dengan ditetapkannya program yang sesuai dengan tujuan Kantor Camat Dangia dan aktifnya Pegawai maka dapat dikatakan bahwa program-program kerja yang dilaksanakan berjalan dengan baik.

4. Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas kebijakan berkaitan dengan pertanggungjawaban terkait kebijakan yang sudah diambil. Pemerintah Kecamatan hendaknya dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dan mempertimbangkan dampak masa depan. Dalam penentuan kebijakan harus memperhitungkan tujuan kebijakan tersebut, mengapa tujuan itu diambil, siapa sasarannya, bagaimana dampak kebijakan itu kepada masyarakat dan apa saja manfaat positif dan negatifnya atas kebijakan tersebut.

Setiap kebijakan yang dirumuskan haruslah sesuai dengan visi misi organisasi serta untuk kepentingan masyarakat serta kebijakan tersebut dapat dipertanggung jawabkan oleh para pemangku jabatan di Kecamatan Dangia agar kemudian tujuan dari kebijakan ini dapat tercapai dengan baik. Hasil Wawancara diatas menunjukkan bahwa kebijakan yang ada pada Kantor Camat Dangia sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan prosedur, visi, misi, dan tujuan organisasi. Kebijakan yang telah ditetapkan tersebut berdampak baik kepada masyarakat sehingga kedepannya pemerintah dituntut untuk lebih peka lagi dalam terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakatnya.

5. Akuntabilitas Finansial

Akuntabilitas Finansial merupakan pertanggungjawaban lembaga-lembaga publik untuk menggunakan dana publik secara ekonomi, efisien, dan efektif, tidak ada pemborosan dan kebocoran dana serta korupsi. Akuntabilitas finansial menekan pada ukuran anggaran dan finansial. Akuntabilitas finansial sangat penting karena pengelolaan keuangan publik

akan menjadi perhatian utama masyarakat publik. Untuk menghindari pemborosan yang dilakukan oleh aparat Kantor Camat Danga biaya yang dikeluarkan harus sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan pencegahan korupsi salah satunya dengan tata cara pencairan APBD dimana setiap pencairan dana harus menggunakan tanda tangan Camat Danga.

Penghindaran pemborosan yang dilakukan oleh Kantor Camat Danga dengan membatasi biaya-biaya yang terlalu besar sangat efektif. Karena semakin besar dana yang dikeluarkan maka ditakutkan adanya penyimpangan. Pencegahan korupsi salah satunya dengan mematuhi aturan pencairan dana yang sudah ditetapkan, yaitu mengisi administrasi dan menggunakan tanda tangan Camat. Dalam mekanisme pengambilan dana tidak sembarang dapat mencairkan dana tersebut, melainkan hanya yang bersangkutan saja yang dapat mencairkan dana tersebut. Peraturan tersebut berdasarkan peraturan Mendagri Nomor 6 tahun 2017 pasal 14.

Berdasarkan informasi diatas dapat dikatakan bahwa Kantor Camat Danga memenuhi prinsip akuntabilitas dengan kebijakannya membatasi dana yang dikeluarkan untuk kebutuhan tertentu. Dari observasi juga ditemukan bagaimana pencegahan korupsi yang dilakukan Camat Danga dengan menaati aturan dari Mendagri yang berisi tentang tata cara pencairan dana. Tata cara pencairan dana dengan persyaratan khusus menjadi cara untuk meminimalisir korupsi.

KESIMPULAN

Pelaksanaan akuntabilitas publik di Kantor Camat Danga yang meliputi: akuntabilitas hukum, akuntabilitas kinerja, akuntabilitas program, akuntabilitas kebijakan, dan akuntabilitas finansial. Dari beberapa akuntabilitas tersebut masih ada yang belum berjalan dengan baik yaitu: Akuntabilitas Hukum, di Kantor Camat Danga akuntabilitas hukum belum berjalan dengan baik dilihat dari masih ada pegawai yang belum datang tepat waktu sesuai dengan aturan yang sudah ada serta tidak adanya sanksi bagi pegawai yang datang terlambat.

DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free Press).
- AS. Moenir, 2001, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta
- Bastian, Indra. 2010. Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar Edisi Ketiga. Penerbit Erlangga : Jakarta
- Dwiyanto, Agus, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Gajah Mada University press, Yogyakarta 2004.
- Edelman, dalam Wibowo, Memahami Good Government dan Good Corporate, YPAPI, Yogyakarta 2004.

- Gibson, et al, 1995. Organisasi dan Manajemen, Edisi ke empat, Jakarta : Erlangga.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. (1994). Introduction to Total Quality : Quality, Productivity, Competitiveness. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall International, Inc. p.4.
- Mahmudi, (2015), Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- , (2002), Laporan Keuangan Sektor Publik Untuk Transparansi Dan Akuntabilitas Publik, jurnal pendidikan akuntansi (JPAI), Yogyakarta.
- , (2013), Manajemen Kinerja Sektor Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2002. Akuntansi Sektor Publik. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Rasul, Syahrudin. 2002. Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja dan Anggaran. Jakarta: Detail Rekod.
- Ratminto dan Winarsih, S.A. 2006. Manajemen Pelayanan. Edisi kedua. Yogyakarta. PT. Pustaka Pelajar
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. Perilaku Organisasi Edisi ke-12, Jakarta: Salemba Empat.
- Rosjidi, 2001, Akuntansi Sektor Publik Pemerintah : Kerangka, Standard dan Metode, Aksara Satu, Surabaya.
- Santosa Pandji, Teori dan Aplikasi Good Governance, Administrasi Publik, Edisi Mei 2017.
- Sedarmayanti, DR, Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah, CV. Mandar Maju, Bandung 2003.
- , 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas. Bandung: Mandar Maju.
- Simamora, Henry. 2006. Manajemen Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Sinambela, L.P. Teori, Kebijakan dan Implementasi, Reformasi Pelayanan Publik, Edisi Mei 2006.
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Winarno Surakhmad. Metode dan Teknik Akuntabilitas, Bandung: Tarsito, 1994