

AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK

Muradi dan Zaili Rusli

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Public Service Accountability. The purpose of this study was to analyze the factors that influence the accountability of public services at Head Office Logas Regency Kuantan Singingi Land Army. This research was conducted in the District Land Army Logas Singingi Kuantan District, which are the subject of research is service providers and service recipients. Data collected by interview and observation techniques, once the data collected were analyzed using descriptive analysis that promotes qualitative techniques. The results showed that the public service akuntabilitasi Logas Land Army Head Office concluded that accountability is seen from the quality of the service is still running pretty well. While the factors that affect the accountability of public services in the Office of the Land Army Head Logas Singingi Regency Kuantan is the dominant factor of consciousness.

Abstrak: Akuntabilitas Pelayanan Publik. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi, dimana yang menjadi subjek penelitian adalah pemberi layanan dan penerima layanan. Pengumpulan data dilakukan dengan tehnik wawancara dan observasi, setelah data terkumpul kemudian dianalisa dengan menggunakan analisa deskriptif yang mengutamakan tehnik kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitasi pelayanan publik di Kantor Camat Logas Tanah Darat dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas yang dilihat dari kualitas pelaksanaan pelayanan masih berjalan dengan cukup baik. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi yang dominan adalah faktor kesadaran.

Kata Kunci: *Good governace*, birokrasi publik , pelayanan publik dan akuntabilitas.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, dan tidak transparan, kurang informatif, dan kurang akomodatif, sehingga tidak menjamin kepastian, serta masih banyak praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi melalui perpanjangan tangannya di kecamatan harus bisa membenahi dan mengevaluasi setiap kinerjanya yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Fakta ini juga dituntut bagi Kecamatan Logas Tanah Darat yang memiliki tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam upaya mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan yang dilakukan, maka Camat menerbitkan sebuah Keputusan No. 20 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten). Penerbitan keputusan ini diharapkan dapat membantu pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi publik yang dilakukan. Selain itu juga adanya keputusan ini sebagai bukti akuntabilitas pelayanan publik yang ditunjukkan pihak kepada seluruh masyarakat yang ada di wilayahnya. Adapun tujuan dari Keputusan Camat No. 20 Tahun 2010 tersebut adalah:

a. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada

masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

- b. Meminimalisir peluang bagi pihak tertentu untuk melakukan pungutan diluar ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. Meningkatkan motivasi kerja pegawai di lingkungan Kantor Camat Logas Tanah Darat.

Implementasi keputusan tersebut akan membantu proses pelayanan yang dikerjakan oleh Kantor Camat Logas Tanah Darat atau oleh UPTD yang berada di Kantor Camat Logas Tanah Darat. Sebab lembaga ini dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Diantara jenis pelayanan tersebut, pelayanan yang paling sering dilakukan adalah pelayanan penerbitan KTP dan KK yang dilaksanakan oleh UPTD yang berada di Kantor Camat Logas Tanah Darat. Walaupun jenis pelayanan lainnya juga memiliki volume yang cukup besar dalam pelaksanaannya, seperti rekomendasi IMB.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Logas Tanah Darat atau yang dilaksanakan oleh UPTD yang ada di Kantor Camat Logas Tanah Darat beragam jumlahnya. Artinya dari banyaknya pelayanan yang dilakukan pihak pelaksana pelayanan harus bisa mengerjakannya dengan sepenuhi hati, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Oleh karenanya sangat dibutuhkan aparatur yang memiliki kemampuan dan keahlian yang berkualitas dalam upaya merealisasikan kepuasan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari data yang diperoleh bahwa kemampuan dan keahlian yang dimiliki aparatur apabila ditinjau dari tingkat pendidikan ternyata masih cukup rendah. Sebab tingkat pendidikan aparatur yang dimiliki masih mayoritas SLTA, kondisi inilah yang terkadang menghambat aparatur tersebut berkreaitivitas dalam melaksanakan tugasnya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu juga kedisiplinan aparatur dalam memberikan pelayanan yang memuaskan juga menjadi sorotan penting, sehingga setiap masyarakat melakukan pengurusan pelayanan aparatur pelayanan selalu berada ditempat dalam upaya melaksanakan pelayanan yang diinginkan

masyarakat. Keberhasilan mewujudkan pelayanan yang memuaskan merupakan bentuk akuntabilitas publik yang dimiliki oleh pihak penyelenggara pelayanan.

Maka dengan semakin besarnya tugas yang diemban oleh aparatur pemerintah Kecamatan Logas Tanah Darat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hendaknya semakin meningkatkan akuntabilitas publik pemerintahan Kecamatan Logas Tanah Darat untuk bisa menghadirkan pelayanan yang memuaskan tentunya menjadi harapan seluruh masyarakat. Oleh karenanya tuntutan memiliki aparatur yang berkompetensi sesuai dengan kebutuhan organisasi sangatlah besar. Sehingga pekerjaan yang dihasilkan bisa berkualitas dan akuntabel. Karena bila tidak, maka pelayanan yang diberikan dan merupakan kebutuhan oleh setiap masyarakat untuk hidup dilingkungannya tidak mampu dilaksanakan dengan baik. Sebab buruknya kinerja pelayanan publik antara lain juga dikarenakan oleh belum terlaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan yang terdapat di Kantor Camat Logas Tanah Darat. Karena kualitas kinerja dalam pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Akuntabilitas merupakan fenomena sosial yang terjadi di tengah-tengah kehidupan sosial masyarakat. Ia merupakan produk dari interaksi sosial manusia dalam kehidupan organisasi dan masyarakat sehingga keberadaannya sangat berpengaruh oleh faktor-faktor pembentuk interaksi tersebut sebagai bagian dari kinerja organisasi. Faktor-faktor tersebut seperti kewenangan diskresi, orientasi terhadap perubahan, budaya paternalisme, etika pelayanan, sistem insentif, semangat kerja sama (Dwiyanto dkk, 2006), sistem kultur atau budaya yang sudah tertanam selama puluhan tahun, bahkan akar permasalahannya mungkin dapat ditemukan sejak sistem pemerintahan kolonial Belanda (Kumorotomo, 2005), sistem insentif, sistem pertanggungjawabannya, dan struktur kekuasaannya (Osborne & Plastrik, 2001), informasi

yang relevan dan reliabel (Sulistiyani & Rosidah, 2003), monitoring dan insentif (LAN dan BPKP, 2000). Sedangkan Bryson (2005) mengemukakan faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan adalah faktor yang bersifat internal dan eksternal.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi.

METODE

Pelaksanaan penelitian ini untuk pengumpulan data primer maupun data sekunder menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, terutama digunakan untuk menggambarkan (*deskriptif*) dan menjelaskan (*explanatory* atau *confirmatory*) tentang fenomena yang mempengaruhi akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun yang menjadi alasan pemilihan metode kualitatif adalah keinginan untuk menganalisis serta mengenal masalah dan mendapat pembenaran terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung, melakukan verifikasi untuk kemudian didapat hasil guna pembuatan rencana pada masa yang akan datang. Melalui wawancara dan observasi diharapkan hasil penelitian dapat mengungkapkan bagaimana akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas mempunyai arti yang penting apabila pemberian pelayanan yang dilakukan secara sederhana, mudah dan dilakukan secara wajar dan profesional. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik harus mengubah posisi dan peran dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah

menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaborasi dan dialogis, dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis. Melalui perubahan posisi dan peran birokrasi publik, maka pelayanan publik yang baik dan profesional akan dapat diwujudkan. Dalam menyelesaikan permasalahan penelitian yang menyangkut tentang akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi, digunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dalam organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan dari:

1. *Tangibles*

Tangibles atau penampilan dan fasilitas fisik yang disediakan oleh Kantor Camat Logas Tanah Darat untuk papan petunjuk pelayanan dan areal parkir sudah tersedia dengan baik. Dimana pihak pemberi pelayanan sudah mempersiapkan papan petunjuk pelayanan yang baik, diruang pertama masuk ke dalam kantor. Peletakan papan petunjuk pelayanan diruang pertama kantor dimaksudkan agar masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dapat dengan mudah membaca dan mengetahui apa-apa saja yang harus disiapkan dalam mengurus pelayanan yang diinginkan. Papan petunjuk pelayanan berfungsi untuk memberikan penjelasan tentang pelayanan-pelayanan yang disediakan atau dikerjakan oleh pihak Kantor Camat Logas Tanah Darat. Melalui petunjuk yang diberikan masyarakat dapat mengetahui persyaratan dan biaya yang harus dikeluarkan dalam melakukan urusan pelayanan yang diinginkan. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Camat Logas Tanah Darat dengan menyediakan papan petunjuk pelayanan adalah untuk memberikan transparansi pelayanan dari segi persyaratan dan biaya yang harus dikenakan atau dibebankan. Sehingga tidak ada lagi pungutan-pungutan liar dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keterbukaan pelayanan yang dilakukan oleh pihak kecamatan dilakukan, supaya masyarakat merasa nyaman dan terlayani dalam proses pemberian pelayanan. Oleh karena Camat Logas Tanah Darat berani mengambil sebuah inisiatif

dan keputusan yang dituangkan dalam Keputusan No. 20 Tahun 2010. Dimana keputusan ini bertujuan untuk: *Pertama*, meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. *Kedua*, meminimalisir peluang bagi pihak tertentu untuk melakukan pungutan diluar ketentuan yang telah ditetapkan. *Ketiga*, meningkatkan motivasi kerja pegawai di lingkungan Kantor Camat Logas Tanah Darat. Penetapan keputusan ini juga diharapkan berimplikasi terhadap akutabilitas kerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh seluruh komponen Kantor Camat Logas Tanah Darat.

2. *Reliability*

Reliability yang ditinjau dari ketelitian pelayanan sudah berjalan dengan cukup baik, artinya pihak pemberi layanan sudah cukup mampu menyediakan layanan yang teliti terhadap produk layanan yang dihasilkan. Sehingga dengan ketelitian kerja yang ditunjukkan masyarakat akan memperoleh kepuasan dalam pelayanan. Walaupun masih ada terkadang ditemukan ketelitian yang belum maksimal, namun petugas pemberi layanan akan bertanggung jawab penuh untuk memperbaikinya dan memberikan yang terbaik untuk masyarakat. Kemudian kehandalan pelayanan yang tinjau dari ketepatan waktu pelayanan juga sudah diusahakan oleh aparatur pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dimana petugas pelayanan akan memberikan janji penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan oleh peraturan dan prosedur pelayanan. Misalnya saja dalam pelayanan administrasi kependudukan yang masih menggunakan sistem siak online waktu penyelesaiannya 14 hari, maka akan diselesaikan pada waktu yang telah ditetapkan.

Namun setelah menggunakan *e-KTP* yang waktu penyelesaiannya belum ditetapkan, tentunya petugas tidak memberanikan diri untuk menjanjikan waktu penyelesaiannya. Tetapi petugas pelayanan akan memberikan informasi dan himbauan kepada masyarakat untuk mengambil *-e-KTP-*nya melalui kantor desa yang berada diwilayahnya masyarakat masing-masing.

Melalui informasi dan himbauan tersebutlah, baru akan diketahui penyelesaian *e-KTP* yang diurus oleh masyarakat. Sedangkan untuk urusan pelayanan yang lainnya, pihak pemberi pelayanan sudah bisa langsung memberikan kepastian penyelesaiannya. Faktanya masyarakat juga mengakui bahwa untuk pelayanan yang lainnya pihak pemberi pelayanan sudah bisa menyelesaikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Mungkin halangan penyelesaian yang pernah dialami oleh pihak pemberi pelayanan adalah tentang pengesahan pelayanan. Itupun apabila posisi pimpinan tidak berada ditempat dan membutuhkan waktu penundaan penyelesaian hingga pimpinan berada ditempat.

3. *Responsiveness*

Responsiveness yang menunjukkan daya tanggap aparatur pelayanan masih berjalan dengan cukup baik, dimana aparatur pelayanan menjelaskan bahwa respon yang mereka miliki sudah cukup baik dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Namun masyarakat menilai daya tanggap yang dimiliki oleh aparatur masih belum baik ditunjukkan. Ketanggapan aparatur pelayanan hanya mampu ditunjukkan kepada orang-orang tertentu saja tidak berlaku untuk masyarakat umum, artinya tidak semua masyarakat bisa mengalami daya tanggap yang tinggi dari pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan. Respon yang ditunjukkan melalui komunikasi yang dilaksanakan aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan juga tidak berjalan merata. Karena aparatur pelayanan hanya mampu berkomunikasi dengan baik dan dua arah apabila mengenali masyarakat yang melakukan pelayanan. Tetapi sebaliknya bagi masyarakat yang tidak kenalnya, aparatur pelayanan akan berkomunikasi seperlunya saja.

Ketidakmampuan berkomunikasi dengan seluruh masyarakat dalam proses pelayanan bisa menyebabkan ketidakpercayaan dan kecemburuan masyarakat kepada masyarakat lainnya. Padahal dengan komunikasi yang berjalan, aparatur pelayanan dapat memberikan informasi dan penjelasan terhadap pelaksanaan pelayanan yang dilakukan. Sehingga dengan adanya pen-

jelasan dan informasi yang diberikan, masyarakat akan menemui kemudahan dalam pengurusan pelayanan. Komunikasi yang terarah dan jelas sangatlah perlu dilakukan supaya apa berita dan informasi yang ingin disampaikan dapat tersampaikan. Oleh karena itu pengembangan komunikasi yang dua arah perlu dilakukan oleh aparatur pelayanan dalam upaya mengetahui dan mengenali kebutuhan masyarakat akan pelayanan.

4. Assurance

Assurance dalam memberikan pelayanan kepada publik memang belum dapat dipastikan oleh aparatur pelayanan. Sebab dengan prosedur dan transparansi biaya yang telah ditetapkan aparatur pelayanan sudah bisa melaksanakan pekerjaan sesuai dengan aturan main yang berlaku. Dalam menerapkan prosedur pelayanan, aparatur pelayanan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam mengurus sebuah pelayanan. Walaupun dari pengakuan masyarakat masih ada sebagian masyarakat yang melakukan pelayanan tidak mengikuti prosedur yang berlaku. Artinya masyarakat yang menginginkan pelayanan yang dikerjakan lebih cepat penyelesaiannya, terkadang masyarakat mengambil jalur pintas untuk bisa memperoleh pelayanan lebih cepat. Tentu saja pelayanan yang cepat ini memiliki konsekuensi terhadap pembiayaan pelayanan yang lebih mahal. Kecurangan terhadap prosedur pelayanan dan pembiayaan pelayanan memang masih sering terjadi, karena terkadang masyarakatnya juga menginginkan pelayanan yang dikerjakan lebih cepat selesai.

Fakta ini tidak jarang ditemukan di lapangan dalam memberikan proses pelayanan, dimana aparatur pelayanan tidak menawari pelayanan dengan jalur tol, namun masyarakatnya meminta dan bertanya tentang pelayanan dengan jalur tol tersebut. Apabila terjalin kesepakatan diantara petugas pelayanan dengan masyarakat maka pelayanan dengan jalur tol itu dapat dilakukan. Realita pelayanan ini biasanya berlaku untuk pelayanan yang langsung dikerjakan pegawai di Kantor Camat Logas Tanah Darat. Tetapi untuk pelayanan yang dikerjakan dengan membutuhkan koordinasi dengan instansi lain aparatur

pelayanan juga tidak bisa memberikan jaminan pelayanan yang cepat. Sebab aparatur tersebut harus berkoordinasi terlebih dahulu dengan petugas di instansi lain dalam mengsinkronisasikan pelayanan yang dikerjakan. Misalnya saja pelayanan administrasi kependudukan yang saat ini sedang digesa penyelesaiannya yaitu *e-KTP*. Pelayanan ini tidak bisa menggunakan jalur tol untuk menerima jaminan cepat selesai, karena proses pelayanan akan diselesaikan oleh pihak Kabupaten, Provinsi dan Pusat. Namun aparatur pelayanan tetap bisa bermain, dalam proses pengurusan pelayanan. Dimana masyarakat yang memiliki koneksi di UPTD atau Kantor Camat Logas Tanah Darat bisa memperoleh nomor antrian terdahulu dalam melakukan proses foto dan sidik jari dalam pelayanan tersebut. Artinya pelayanan yang dikerjakan tetap mengikuti prosedur yang berlaku, namun mendapat kemudahan dalam prosesnya oleh aparatur pelayanan.

5. Empathy

Empathy yang ditunjukkan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih berjalan dengan cukup baik. Artinya aparatur pelayanan tidak mampu selalu bersikap ramah, sopan, santun dan aspiratif kepada masyarakat. Ketidakmampuan ini bisa saja disebabkan oleh beban pekerjaan yang diberikan terlalu banyak, sehingga membuat aparatur kurang bisa menempatkan dirinya sebagai pekerja dan sebagai pelayan masyarakat. Padahal seorang pelayan masyarakat harus bisa menunjukkan sikap profesional dalam melaksanakan pekerjaan, tidak boleh mencampuradukan permasalahan kerja dengan permasalahan pelayanan ataupun permasalahan pribadi. Sehingga apapun bentuk persoalannya, aparatur harus bisa berposisi sebagai pelayan masyarakat yang memang sudah menjadi tugas dan kewajibannya.

Kemampuan memiliki sikap ramah dalam memberikan pelayanan sebenar harus dilakukan oleh aparatur dalam melayani masyarakat. Hal ini dilakukan supaya masyarakat merasa nyaman dan diperhatikan dalam setiap melakukan urusan pelayanan publik yang diinginkan. Keramahan yang berikan oleh aparatur juga bisa membantu

kelancaran proses pelayanan yang dilaksanakan dan membantu mengetahui apa yang diinginkan masyarakat dalam pelayanan tersebut. Kemampuan bersikap ramah juga akan meninggalkan kesan organisasi yang mampu beradaptasi dengan lingkungan dan bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Namun sebaliknya ketidakmampuan aparaturnya untuk bersikap ramah akan membuat organisasi tersebut menjadi angker dan mengerikan bagi masyarakat yang akan mengurus proses pelayanan publik. Oleh karena itu keharusan untuk bersikap ramah terhadap proses pelayanan memang wajib dilakukan supaya masyarakat merasa diperhatikan dalam proses pemberian pelayanan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas merupakan produk dari interaksi sosial manusia dalam kehidupan organisasi dan masyarakat sehingga keberadaannya sangat berpengaruh oleh faktor-faktor pembentuk interaksi tersebut sebagai bagian dari kinerja organisasi. Faktor-faktor tersebut seperti kewenangan diskresi, orientasi terhadap perubahan, budaya paternalisme, etika pelayanan, sistem insentif, semangat kerja sama, sistem kultur atau budaya yang sudah tertanam selama puluhan tahun, bahkan akar permasalahannya mungkin dapat ditemukan sejak sistem pemerintahan kolonial Belanda, sistem insentif, sistem pertanggungjawabannya, dan struktur kekuasaannya, informasi yang relevan dan reliabel, *monitoring* dan insentif.

Dalam menyelesaikan permasalahan penelitian yang menyangkut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi, digunakan teori yang dikemukakan oleh Moenir yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dalam organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan dengan memperhatikan faktor-faktor penyebabnya.

1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran yang dimiliki oleh petugas pelayanan masih sedang atau tidak tinggi ataupun rendah. Fakta ini mengisyaratkan bahwa masih

ada petugas pelayanan yang terkadang bertindak bukan sebagai seorang pelayan masyarakat. Bahkan terkadang petugas pelayanan sering memosisikan dirinya sebagai raja. Artinya setiap pelayanan yang dikerjakan oleh petugas pelayanan harus memenuhi persyaratan yang dibutuhkan baru bisa dilayani. Dimana pelayanan yang dilakukan tidak fleksibel atau kaku, sehingga semuanya harus berdasarkan prosedur. Padahal tidak semua masyarakat diberlakukan sama dalam proses pelayanan tersebut, karena terkadang masih ditemukan ada masyarakat yang kurang persyaratannya tetapi masih bisa diproses pelayanan yang dilakukan. Bahkan dengan tingkat kesadaran yang tinggi petugas pelayanan masih memberikan kesempatan masyarakat untuk memenuhi persyaratan yang kurang, namun proses pelayanan masih tetap berlanjut untuk berjalan dalam proses penyelesaiannya. Realita ini menjelaskan bahwa petugas sadar bahwa dirinya adalah petugas pelayanan yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga apa-apa kekurangan dari pemenuhan pelayanan dapat disusulkan segera sambil menunggu proses penyelesaiannya.

2. Faktor Aturan

Faktor aturan yang dimiliki sudah cukup mampu memberikan dorongan kepada aparaturnya pelaksana pelayanan untuk memiliki akuntabilitas pelayanan publik kepada masyarakat. Karena dengan adanya aturan yang mengikat dari pihak lembaga kepada pihak pelaksana pelayanan tentunya akan memberikan kewaspadaan kepada aparaturnya pelayanan untuk melakukan penyimpangan-penyimpangan dalam pelayanan. Sebab aturan yang disusun akan memberikan sanksi kepada aparaturnya pelayanan yang melakukan pelanggaran pelayanan. Faktor aturan yang umumnya ditekankan adalah pelayanan yang mengikuti SOP yang telah ditetapkan, agar pelayanan dapat berjalan dengan teratur dan sistematis. Karena dengan memiliki SOP yang jelas, pelayanan yang dikerjakan akan mengikuti prosedur yang telah dibuat dan disusun untuk diikuti dan dipatuhi. Ketidakmampuan aparaturnya pelayanan mengikuti SOP yang ada akan mem-

buat pelayanan yang dilakukan akan semakin rumit dan kompleks. Sebab pelayanan yang tidak sesuai SOP akan menemukan banyak permasalahan di lapangan, karena aparatur tidak memiliki dan tidak mengikuti aturan main dalam pengurusan pelayanan. Namun sebaliknya apabila pelayanan yang dilakukan sesuai dengan SOP yang ada, tentunya akan semakin memperlancar proses pelaksanaan pelayanan yang dikerjakan.

3. Faktor Organisasi

Faktor organisasi masih menjadi penghambat dalam proses akuntabilitas pelayanan publik. Dimana organisasi belum bisa memiliki SDM yang berkualitas dan berkompotensi dalam mengerjakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Ketidakmampuan menyediakan SDM yang unggul dikarenakan memang SDM yang dimiliki masih mayoritas didominasi dengan tingkat pendidikan sama dengan SLTA atau dibawahnya. Fakta ini memberikan penjelasan bahwa rendahnya tingkat pendidikan yang dimiliki SDM dalam melakukan pelayanan akan sangat menghalangi terciptanya pelayanan publik yang memuaskan. Sebab dengan tingkat pendidikan yang rendah membuat aparatur pelayanan lambat menterjemahkan tugas dan wewenang yang diberikan.

Dampak keterlambatan penterjemahan itu membuat proses pelayanan yang dikerjakan juga menjadi lambat. Akibatnya banyak menimbulkan keluhan-keluhan dari masyarakat mengurus proses pelayanan. Oleh karenanya dibutuhkan pelatihan-pelatihan yang dapat menambah pengetahuan yang dimiliki oleh SDM dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan. Sehingga tidak ditemukan lagi ada aparatur yang tidak bisa memahami tugas dan tanggung jawabnya yang dapat mengakibatkan buruknya pelayanan yang dikerjakan.

4. Faktor Pendapatan Aparat

Faktor pendapatan aparat tidak sepenuhnya menjadi penghalang dalam mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik. Sebab aparatur menyadari bahwa bekerja sebagai PNS tidak mung-

kin menerima kompensasi tambahan dari hasil kerja yang dilakukan. Karena masalah kompensasi sudah ditanggungkan dan dibebankan dalam gaji dan upah yang mereka terima. Kecuali pekerjaan yang dikerjakan merupakan proyek pekerjaan, barulah aparatur menerima kompensasi tambahan dari pekerjaan tersebut. Oleh karenanya jarang ada aparatur yang menerima *reward* berbentuk kompensasi uang dari pekerjaan rutinitas yang dikerjakan, termasuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun kompensasi yang berbentuk lain mungkin saja bisa diterima, seperti pujian dan motivasi dari pimpinan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Namun dalam realita pelayanan dilapangan, kompensasi memang tidak diberikan oleh lembaga yang melaksanakan pelayanan. Tetapi masyarakat yang merasa sangat terbantu dan terpuaskan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur biasanya akan memberikan insentif secara personal kepada aparatur. Walaupun tidak semua aparatur yang mau menerima insentif tersebut, namun kebanyakan aparatur menerima pemberian insentif itu dari masyarakat. Pemberian insentif yang dilakukan masyarakat karena masyarakat merasa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

SIMPULAN

Akuntabilitas yang dilihat dari kualitas pelaksanaan pelayanan masih berjalan dengan cukup baik. Artinya pihak pemberi pelayanan sudah dapat mempertanggungjawabkan pelayanan yang dilakukan dengan cukup baik, seperti berusaha menghasilkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat. Namun proses pertanggungjawaban yang dimiliki masih butuh pembenahan, agar aparatur pemberi pelayanan dapat memiliki tanggung jawab publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor yang dominan mempengaruhi akuntabilitas pelayanan publik adalah faktor kesadaran. Dimana masih sangat dibutuhkan kesadaran yang tinggi dari aparatur pelaksana pelayanan publik untuk bisa mempertanggungjawabkan pekerjaan yang telah dibebankan. Dengan tingkat kesadaran yang baik, aparatur akan berusaha me-

laksanakan pekerjaan pelayanan publik yang dibebankan dengan sesungguhnya. Namun sebaliknya apabila tingkat kesadaran yang dimiliki rendah maka aparatur akan melaksanakan tugas pelayanan dengan sesukanya saja. Selain itu juga rasa sadar yang tinggi akan mengingatkan aparatur akan tugas dan kewajibannya memberikan pelayanan kepada publik.

DAFTAR RUJUKAN

Dwipayana dan Aridan Suntoro Eko. 2003. *Membangun Good Governance di Desa*.

Yogyakarta: Institute of Research and Empowerment.

Haryanto Sahmuddin dan Arifuddin. 2007. *Akuntansi Sektor Publik*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Ratminto dan Winasih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sampara Lukman dan Sutupo. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.

Sinambela, Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.