

## **AKUNTABILITAS PELAYANAN PRIMA DI KECAMATAN BUMIAJI KOTA BATU**

**Exnasiun Maisilalahi, Sugeng Rusmiwari**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email : [Exnasiunmaisilalahi@gmail.com](mailto:Exnasiunmaisilalahi@gmail.com)

**Abstract:** Accountability become increasingly popular in the center of problems public service today. *Accountability also is part of key principles in realize good governance (good governance). The state apparatus as public servants head of is that the whole the institutions as well as a number of state officials and the government of the state of which includes the will involve all stakeholders namely state of the nation address and in the government as the man of the state of me and the man of the community. Was used in the study qualitative research was conducted. A small sample of the research uses snowball technique were the sampling method of with several informants, the technique of data collection was carried out by researchers of bond issuance will be; observation, the objective of the interview and documentation of a method of data available for analysis to be used that is descriptive of who describes the results of data obtained the fire victims group of researchers from. The results of research suggests that it is accountability a prime service in subdistrict Bumiaji the city of stone it can be said already good, as follows; accountability a prime service are men who are a the lump bones and we that had already been decided that their main activity must be able to be the state administration accounted to the community on the great commission nor the people as whom ultimate sovereignty is in accordance with law which is valid for five. Accountability a prime service as a commodity the public report on basic (the public report on basic good) that which is given by the government had already it should be it has accompanied by good service quality to the rest of us, so that of the Indonesian people would have more confidence to the government.*

**Key words:** *accountability, a prime service, good governance.*

**Abstrak:** Akuntabilitas menjadi kian populer ditengah permasalahan pelayanan publik dewasa ini. Akuntabilitas juga merupakan bagian dari prinsip dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Aparatur negara sebagai pelayan masyarakat adalah keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sampel penelitian menggunakan Snowball sampling dengan beberapa informan, teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti yakni; observasi, wawancara dan dokumentasi metode analisa data yang digunakan yakni deskriptif yang mendeskripsikan hasil data yang diperoleh peneliti. Hasil penelitian membuktikan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Prima Di Kecamatan Bumiaji Kota Batu dapat dikatakan sudah baik, sebagai berikut; Akuntabilitas pelayanan prima merupakan suatu asas yang menentukan bahwa kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawab kepada masyarakat ataupun rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan UU yang berlaku. Akuntabilitas Pelayanan Prima sebagai komoditas public (*Public Good*) yang diberikan oleh pemerintah sudah semestinya dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat, sehingga masyarakat akan menaruh kepercayaan kepada pemerintah.

**Kata Kunci:** Akuntabilitas, Pelayanan Prima, *Good Governance*

### **PENDAHULUAN**

Akuntabilitas menjadi kian populer di tengah permasalahan pelayanan publik dewasa ini. Akuntabilitas merupakan bagian dari prinsip dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Ada keterkaitan yang cukup erat dan saling berhubungan antara transparansi dan akuntabilitas sehingga keduanya tidak dapat berjalan sendiri-sendiri. Transparansi berkaitan dengan kemudahan yang diberikan kepada masyarakat untuk mengakses informasi. Dengan memberikan

informasi yang akurat yang menjadi salah satu cara untuk membangun rasa saling percaya antara publik dan pemerintah karena hal ini merupakan tujuan dari transparansi itu sendiri (Sedarmayanti, 2013). Sedangkan akuntabilitas sendiri dapat dipahami sebagai pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan terhadap aktivitas yang dilakukan kepada publik.

Keterkaitan antara transparansi dan akuntabilitas ini juga dapat dilihat dari pelaksanaannya. Jika tanpa adanya transparansi maka tidak akan ada akuntabilitas, sebaliknya jika tanpa adanya transparansi tidak akan memiliki arti apa-apa. Dalam setiap pelaksanaannya transparansi harus disertai dengan adanya akuntabilitas agar dapat mewujudkan keluaran efektif dan efisien. Menurut Maani (2009:48) menyatakan bahwa, transparansi mempunyai peran yang cukup penting untuk mewujudkan akuntabilitas publik karena dengan diterapkannya transparansi maka pemerintah telah membantu warga untuk dapat mengetahui segala tindakan dan rasionalitas dari tindakan itu, serta dapat digunakan untuk membandingkannya dengan sistem nilai yang ada. Untuk dapat mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang telah diatur dalam KEP/26/M.PAN/2/2004 (Komarudin:2014) utamanya dapat diwujudkan dalam aspek pembiayaan, waktu, persyaratan, prosedur, informasi, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, mekanisme penguatan masyarakat, standar, serta lokasi pelayanan.

Sanjaya, dkk.Vol.2, No. 4, Hal.585-590, menyatakan bahwa dalam suatu bidang pelayanan publik, dihadapkan pada permasalahan bagaimana kualitas pelayanan publik yang cenderung berbelit-belit, lambat, mahal, tertutup, dan diskriminatif, serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani.Selain itu, rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggerakkan fungsi-fungsi pelayanan dan belum adanya standar tolak ukur terhadap optimalisasi pelayanan publik oleh aparatur kepada masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan publik diartikan sebagai perihal atau cara melayani, usaha melayani orang lain yang memperoleh imbalan uang atau jasa sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Aparatur negara sebagai pelayan masyarakat adalah keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945 (TAP MPR No.II/MPR/1998). Aparatur negara, dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan tugas pemerintah dan tugas pembangunan. Dengan kata lain keberhasilan tugas pemerintah dan pembangunan banyak tergantung pada kemauan dan kemampuan pegawai negeri. Dengan demikian kedudukan dan peran pegawai negeri adalah sangat penting dan menentukan. Pegawai negeri berkedudukan sebagai abdi negara tugasnya adalah melayani kehendak negara yang tercantum dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea ke empat.Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendiskripsikan Akuntabilitas pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Bumiaji Kota Batu, serta untuk mengetahui dan mendeskripsikan hambatan-hambatan dalam pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Bumiaji Kota Batu.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.Sampel penelitian menggunakan Snowball sampling dengan beberapa informanadapun yang menjadi keinforman ialah Camat Bumiaji Kota Batu. Selanjutnya, yang menjadi narasumber berdasarkan arahan dari Camat Bumiaji Kota Batu

yaitu: Kasi Pemerintahan, masyarakat yang dilayani, bagian pelayanan administrasi terpadu (PATEN), dll. Teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti yakni; observasi, wawancara dan dokumentasi metode analisa data yang digunakan yakni deskriptif yang mendeskripsikan hasil data yang diperoleh peneliti.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Akuntabilitas Pelayanan Prima di Kecamatan Bumiaji Kota Batu**

Akuntabilitas pelayanan prima di Kantor Kecamatan Bumiaji Kota Batu dapat dikatakan sudah baik, karena Akuntabilitas pelayanan prima merupakan suatu asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan perundang-undang yang berlaku. Dan merupakan suatu pelayanan public sebagai komoditas public (*public good*) yang diberikan oleh pemerintah sudah semestinya dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat, sehingga masyarakat akan menaruh kepercayaan kepada pemerintah.

#### **1. Akuntabilitas Pelayanan Prima**

Akuntabilitas merupakan persyaratan yang mendasar yang dapat digunakan untuk mencegah penyalahgunaan kewenangan, sehingga dapat meniptakan sistem pemerintah yang baik dan bersih. Dengan adanya akuntabilitas juga dapat mengarahkan kepada suatu pencapaian tujuan. Tanggungjawab pelayanan prima memiliki fungsi utama dari pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik, seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut.

#### **2. Legitimasi bagi para pembuat kebijakan**

Legitimasi kebijakan merupakan hubungan antara pemimpin dengan yang dipimpin karena penerimaan dan pengakuan atas wewenang hanya berasal dari yang memerintah, membuat, dan melaksanakan keputusan politik. Hubungan antara pemimpin dengan yang dipimpin, hubungan itu lebih ditentukan oleh yang dipimpin karena penerimaan dan pengakuan atas wewenang hanya berasal dari yang diperintah.

#### **3. Keberadaan moral yang memadai**

Keberadaan moral itu sangat penting karena dalam suatu pelayanan harus ada menunjukkan kualitas moral atau etika dalam memberikan suatu pelayanan agar dapat memudahkan suatu pelayanan kepada masyarakat. Agar masyarakat juga puas dengan pelayanan yang dilakukan maupun yang diberikan kepada yang memerlukan suatu pelayanan. Pelayanan juga tidak berbelit-belit sehingga pelayanan juga tidak terlalu lama. Untuk pengurusan paling lama sekitar 30 menit. Untuk pengurusan surat menyurat juga tidak dikenakan biaya administrasi (Gratis) menurut saya pelayanan sudah baik dan merasa puas.

#### **4. Kepekaan**

Kepekaan terhadap masyarakat atau orang lain yang disekitar lingkungan setempat, seseorang yang memiliki kepekaan tinggi pasti memperhatikan reaksi orang lain atas apa yang dilakukan. Oleh karena itu untuk melatih kepekaan kita terhadap orang lain, kita harus sadar bahwa kita tidak bisa hidup sendiri, bergaul dengan banyak orang, memperhatikan dan memperbaiki cara berbicara, terlibat dalam kegiatan sosial, mengembangkan empati, dan berperilaku proposial (kepentingan bersama lebih penting) dari pihak kecamatan siap membantu apa yang menjadi kendala di masyarakat. Adanya kepekaan kepada masyarakat sangat perlu, karena membantu masyarakat agar dapat berjalan dengan lancar dalam melakukan surat menyurat. Meskipun bagi seseorang sebagai pemberi pelayanan juga merasa enak dan puas karena bisa membantu masyarakat, dan agar masyarakat juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### 5. Keterbukaan

Keterbukaan atau transparansi berarti suatu keadaan yang tidak ditutupi, tidak tertutup, keadaan yang tidak rahasia sehingga semua orang memiliki hak untuk mengetahui. Istilah transparan yang berarti jernih, tumbuh cahaya, nyata, jelas, mudah dipahami, tidak adanya kekeliruan, tidak ada keasingan atau keragu-raguan. Keterbukaan atau transparansi menunjukkan pada tindakan yang memungkinkan suatu persoalan menjadi jelas, mudah dipahami dan tidak disangsikan lagi kebenarannya. Keterbukaan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara berhubungan dengan informasi berita, pernyataan, dan kebijakan publik. Keterbukaan kepada masyarakat itu penting agar masyarakat tau bagaimana kinerja dan apa saja syarat-syarat untuk mengurus surat-surat yang dikantor kecamatan, contohnya dalam memberikan keterbukaan kepada masyarakat juga bisa dilakukan lewat bener, baliho, papan pengumuman dan juga disosialisasi melewati kepada kepala desa masing-masing yang mewaliki desanya masing-masing agar bisa disampaikan kepada masyarakat desa nya. Agar masyarakat juga tau bagaimana syarat-syarat yang diperlukan suatu pelayanan yang dilakukan dikantor kecamatan bumiaji.

#### 6. Pemanfaatan sumber daya secara optimal

Pemanfaatan sumber daya secara optimal dari sebuah prinsip hanya yang diambil dan yang diperlukan tidak hanya berlebihan dengan pengolahan yang baik sehingga menghasilkan keuntungan maksimal dan kerugian minimal serta mementingkan rakyat atau banyak orang daripada sekelompok orang untuk mensejahterakan masyarakatnya, semasih mampu melakukannya untuk berinovasi dalam zaman modern. Pemanfaatan sumber daya secara optimal itu sudah sangat baik dan sesuai dengan rencana yang ditentukan, begitu juga dengan fasilitas yang ada sangat membantu proses pelayanan, masyarakat juga dapat merasakan bagaimana menjadi seseorang yang benar-benar dapat memberikan pelayanan yang baik dan benar.

#### 7. Upaya Peningkatan Efisiensi dan Efektifitas

Efisiensi tenaga kerja, berupa hubungan kerja dan pimpinan kerja yang tercermin dalam usaha bersama untuk meningkatkan produktifitas melalui lingkaran pengawasan mutu (*Quality Control Circle*), memperbaiki sikap kerja, pembagian tugas dan penempatan bidang tugas dengan kemampuannya. Sehingga efektifitas juga bisa diartikan sebagai sasaran atau tujuan yang telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya adalah efektif, tetapi kalau tujuan atau sasaran itu tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka pekerja itu tidak efektif. Melaksanakan teknik peningkatan produktifitas menggunakan manajemen, penambahan material, perencanaan dan organisasi kerja yang lebih baik, latihan dan pendidikan, kepuasan tugas serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas tenaga kerja. Pada akhir tulisan ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan public sebagai komoditas public (*Public Good*) yang diberikan oleh pemerintah sudah semestinya dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat, sehingga masyarakat akan menaruh kepercayaan kepada pemerintah. pelayanan public yang prima akan mempengaruhi tindakan kolektif (*Collective Action*) dari masyarakat untuk mendukung dan mentaati pemerintah, karena kesadaran dan kesukarelaan bukan paksaan.

### **Faktor Pendukung Akuntabilitas Pelayanan Prima**

Adapun pendukung dalam akuntabilitas pelayanan prima yaitu:

- a. Koordinasi dengan antar instansi terkait dalam penanganan sudah baik.
- b. Dari segi pelayanan sudah sangat baik, cepat, ramah, disiplin dan efisien.
- c. Ketepatan waktu/disiplin waktu.
- d. Fasilitas : komputer, kursi, meja, ruang tunggu, papan pengumuman, tempat parkir, jumlah pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) lengkap.

### **Faktor Penghambat Akuntabilitas Pelayanan Prima**

- a. Kerusakan komputer sehingga tidak bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Dinas keluar (Mendadak)

### **KESIMPULAN**

1. Akuntabilitas pelayanan prima merupakan suatu asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan perundang-undang yang berlaku.
2. Pemerintah harus Berkoordinasi dengan bagian instansi-instansi untuk berkerjasama dalam membangun masyarakat sejahtera dalam bentuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- LexyJ Moleong, M.A.cetakan ke-1 s.d. 28, tahun 1989 s.d.2010,cetakan kedua puluh sembilan, juni 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi* Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset-Bandung.hlm 47 – 56.
- Sadarmayanti, M.Pd.,APU. 2013. *ReformasibirokrasiAdministrasi Publik[Mewujudkan Pelayanan Primadan Kepemerintahan Yang Baik]*. Bandung: PT Refika Aditama
- Teguh Sanjaya.dkk.PeningkatanPelayananPublik di Kantor Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap Kabupaten Banyuwangi.Jurnal Administrasi Negara (JAP), Vol.2, No.4, Hal. 585- 590.
- UU RI 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Otoda 2015)*, Lampiran UU RI Tahun Nomor 23 Tahun 2014. PERPU RI Nomor 2 Tahun 2014 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2014.
- UU RI Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan PERPU Nomor 2 Tahun 2014 menjadi Undang-Undang*, Penerbit CITRA UMBARA: Bandung.