

Analisis Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah

Ayu Sari Layn¹, Muh. Ruslan Layn²

¹ Kebijakan Publik, Universitas Pattimura Ambon, Indonesia

²FKIP, Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

*Korespondensi: ayusarilayn@gmail.com

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik, Faktor pendukung dalam pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik dan Faktor penghambat dalam pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah. Data yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian ini dianalisis dengan teknis analisis dekskriptif melalui langkah-langkah atau komponen-komponen analisis data model interaktif. Teknik pengumpulan data digunakan penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, dimana terhadap pihak-pihak yang dipandang dekat dan mengetahui secara langsung data dan informasi mengenai masalah Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah, yang berjumlah 12 orang. Teknis analisis deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik, Faktor pendukung dalam pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik dan Faktor penghambat dalam pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik dalam kondisi cukup baik.

Kata kunci: Transparansi, Akuntabilitas, Pelayanan publik.

ABSTRAK

This study aims to determine the implementation of public service accountability, supporting factors in the implementation of transparency and accountability of public services and inhibiting factors in the implementation of public service transparency and accountability at Leihitu District Office, Central Maluku Regency. Data collected in this study were analyzed with descriptive technical analysis through steps or components of interactive model data analysis. Data collection techniques used in this study were interviews, observation and documentation. The research informants were determined through a purposive sampling technique, in which the parties who were considered close and knew firsthand the data and information regarding the problem of Transparency and Public Service Accountability at the Leihitu District Office in Central Maluku Regency, totaling 12 people. Technical descriptive qualitative analysis is used to analyze data. The results of this study indicate that the implementation of public service accountability, supporting factors in the implementation of transparency and accountability of public services and inhibiting factors in the implementation of transparency and accountability of public services in a pretty good condition.

Keywords: *Transparency, Accountability, Public services.*

PENDAHULUAN

Seiring diberlakukannya otonomi daerah di era demokrasi saat ini, tuntutan akan kinerja pelayanan publik yang baik menjadi semakin mengemuka. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan publik, oleh karena masyarakat akan menilai baik buruknya kinerja pelayanan publik. Beberapa studi menunjukkan bahwa akar permasalahan yang menyebabkan buruknya kinerja pelayanan publik adalah prosedur yang berbelit-belit dan tidak transparan serta tidak akuntabel. Oleh karena itu, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik adalah merupakan salah satu hal yang harus segera diwujudkan demi untuk meningkatkan keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan memenangkan persaingan era globalisasi ini. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparansi dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2003 tentang Paket Kebijakan Ekonomi menjelang dan

Sesudah Berakhirnya Program Kerjasama dengan *International Monetary Fund* (IMF), menginstrusikan antara lain kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara untuk melakukan langkah-langkah dalam rangka meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan masyarakat terutama yang menyangkut kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan pelayanan publik.

Transparansi dan akuntabilitas pelayanan dalam birokrasi dapat memberikan implikasi pada menurunnya tingkat korupsi di dalam birokrasi, namun reformasi tetap dilakukan disemua tingkat birokrasi. Apabila reformasi dilakukan pada pada tingkat birokrasi pusat saja, hal tersebut justru hanya akan memindahkan korupsi dan birokrasi patriominal ke daerah sehingga mempengaruhi birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Aparat pelayanan yang bertindak atas dasar prinsip dasar peraturan menjadi bersikap kaku dan tidak mendorong lahirnya kreativitas dalam memberikan layanan. Pelaksanaan pelayanan publik seharusnya bertitik tolak dari visi dan misi pelayanan agar dapat mengakomodasi kepentingan masyarakat.

Teori ilmu administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintahan Negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua

jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat Negara moderen sebagai suatu Negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat Negara sebagai suatu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi (Siagian, 2001:128-129).

Menurut Ibrahim (2008:18) bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis. Sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas.

Untuk itu diperlukan aturan publik yang tegas, lugas dan adaptif terhadap tuntutan perkembangan lingkungan, yang cirinya selalu berubah dengan cepat dan kadang penuh ketidakpastian. Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas birokrasi publik harus dapat

memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive dan adaptif serta sekaligus dapat mengembangkan kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depan sendiri (Effendi, 2001:12).

Berdasarkan uraian tersebut diatas, prinsip pelayanan penting untuk diefektifkan dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, dalam rangka membumikan kualitas suatu pelayanan yang prinsipil dipahami oleh aparat dalam menjamin pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik membutuhkan adanya model transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Aspek yang terkandung dalam pengertian transparansi dan akuntabilitas adalah bahwa publik mempunyai hak untuk mengetahui kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pihak yang mereka beri kepercayaan. Media pertanggung jawaban dalam konsep akuntabilitas tidak terbatas pada laporan pertanggung jawaban saja, tetapi mencakup juga praktek-praktek kemudahan sipemberi mandat mendapatkan informasi, baik berlangsung maupun tidak langsung secara lisan maupun tulisan.

Kedua aspek itulah yang perlu dijaga keseimbangan agar permasalahan tidak mudah menyuat dan mengganggu

pembangunan disuatu negara. Menyikapi permasalahan itu, salah satu tugas pokok dan fungsi kecamatan adalah “penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada perangkat daerah di wilayah kecamatan”. Maka transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik menjadi sangat penting karena menjadi sala satu indikator keberhasilan pelayanan otonomi daerah yaitu peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan lain yang dapat ditemui setelah penulis melakukan observasi adalah: 1) Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan aparat pemerintah pada Kantor Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 2) Tidak adanya transparansi informasi dari birokrasi. 3) Masih adanya pengutan liar atau pungli. 4) Timbulnya ketidakadilan dalam memberikan pelayanan. 5) Rendahnya etika pelayanan. 6) Rendahnya kontrol publik.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi, (Ratminto dan Winarsih, 2009:216). Transparansi akan mengurangi tingkat ketidakpastian dalam proses pengambilan

keputusan mengenai pengelolaan dana desa, karena penyebarluasan berbagai informasi yang selama ini aksesnya hanya dimiliki pemerintah dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk turut mengambil keputusan. Selain itu, transparansi dapat mempersempit peluang korupsi dalam lingkup pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Ghartey (2004:308) akuntabilitas ditunjukan untuk mencari jawaban atas pertanyaan yang berhubungan dengan *stewardship* yaitu apa, mengapa, siapa, ke mana, dan bagaiman suatu pertanggungjawaban harus dilaksanakan. Sedangkan menurut Lawton dan Rose (2004:680) dapat dikatakan sebagai sebuah proses dimana seseorang atau sekelompok orang yang diperlukan untuk membuat laporan aktivitas mereka dan dengan cara yang mereka sudah atau belum ketahui untuk melaksanakan pekerjaan mereka.

Ketika suatu proses akuntabilitas sedang berjalan bisa mempengaruhi perilaku selanjutnya melalui antisipasi kewajiban memberikan alasan, karena akuntabilitas merupakan istilah relasional (keterkaitan) individu atau organisasi harus bertanggungjawab kepada orang lain.

Oleh karenanya akuntabilitas adalah merupakan hal yang utuh dan tidak dapat dilepas pisahkan dari keberadaannya sebagai suatu proses maka akuntabilitas tidak dapat dibatasi dan apabila akuntabilitas berjalan dengan baik dan telah ditanamkan sebagai prinsip-prinsip kerja organisasi dalam konteks

administrasi perkantoran maka mampu menghasilkan kinerja-kinerja yang handal dan bertanggungjawab dan bekerja secara optimal.

METODE

Pendekatan penelitian yang di gunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini digunakan karena peneliti bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang analisis transparansi dan akuntabilitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah. Peneliti tidak saja terekspresi secara eksplisit tetapi juga makna yang ada pada ekspresi itu. Begitu pula apa yang ada pada pemikiran atau pandangan responden.

Adapun teknik dan alat yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Wawancara ; Merupakan cara yang paling

efektif dalam pengumpulan data karena dapat terjadi pengungkapan nilai yang dimiliki oleh seseorang. Sejalan dengan itu wawancara dilakukan dengan orang yang dianggap menguasai bidang, atau yang memiliki informasi yang dibutuhkan peneliti. 2) Observasi ; Teknik ini dilakukan melalui pengamatan langsung di lapangan, khususnya yang terkait dengan proses implementasi pelayanan haji. 3) Dokumentasi ; Pengumpulan data dilakukan dengan mencari referensi yang berupa catatan, dokumen, dan diteratur lainnya yang dianggap berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kantor Camat Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah

Kabupaten Maluku Tengah merupakan Kabupaten terluas di Maluku dengan 11 Kecamatan. Kecamatan Leihitu merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Maluku Tengah yang terletak di Pulau Ambon. Secara administratif Kecamatan Leihitu memiliki 11 Desa petuanan yaitu Morela, Mamala, Asilulu, Wakasiu, Hila, Kaitetu, Seit, Negeri Lima, Ureng, Larike, Asilulu, dan Wakasiu. Luas wilayah Kecamatan Leihitu dihitung menurut luas Desa adalah 258 km² atau 25.800 ha. Jumlah penduduk di Kecamatan ini sebanyak 64.476 jiwa dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 12.168 KK, kepadatan penduduk 278 jiwa/km.

Keadaan Geografis

Penduduk Kecamatan Leihitu Menurut Jenis Kelamin

Penduduk sebagai subjek penelitian merupakan modal utama bagi pelaksanaan pembangunan. Jika modal ini di bina, diasah, serta dipersiapkan dengan matang, maka akan menghasikan suatu potensi bagi pertumbuhan dan perkembangan pembangunan ekonomi yang mantap. Penduduk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Leihitu yang memiliki bukti yang sah dan terdaftar sebagai penduduk tetap pad Kantor Kecamatan Leihitu.

Berdasarkandata terakhir sampai tahun 2019 tercatat penduduk tetap pada

Kantor Kecamatan Leihitu yang berjenis keamin pria dan wanita tidak jauh berbeda. Perbedaannya hanya berkisar 1,83% hal ini di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Jumlah penduduk menurut jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	23.855	49.08
2	Perempuan	24.748	50.92
	Total	48.603	100

Sumber Kantor Kecamatan Leihitu Timur, 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa jumlah Pria adalah sebanyak 23.855 orang (49.08%) dari jumlah keseluruhan penduduk Kecamatan Leihitu, sedangkan Jumlah Wanitanya sebanyak 24.748 orang (50.92%).

Penduduk Kecamatan Leihitu Menurut Kelompok Umur

Jumlah penduduk kecamatan leihitu secara keseluruhan berjumlah 48.603 jiwa, yang

terdiri dari 12.369 kepala keluarga (KK). Apabila di perinci menurut kelompok umur maka, dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.2 : Jumlah Pnduduk Menurut Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah		Keterangan
		L	P	
1	0-1	692	791	<i>Non Produktif</i>
2	2-4	1.907	2.136	<i>Non Produktif</i>
3	5-9	3.045	2.895	<i>Non Produktif</i>
4	10-14	4.157	4.253	<i>Non Produktif</i>
5	15-44	8.504	8.703	<i>Produktif</i>
6	46-65	4.415	4.641	<i>Produktif</i>
7	65 ke atas	1.135	1.329	<i>Non Produktif</i>
	Jumlah	48.603		

Sumber : Kantor Kecamatan leihitu, 2019

Berdasarkan tabel di atas, memperlihatkan dua kategori penduduk usia Poduktif yang bisa di jadikan sebagai potensi sumber daya manusia (SDM) dan memang peran penting dalam

Keadaan Aparatur Pemerintah Kecamatan Leihitu

Dalam menunjang tugas-tugas pemerintah khususnya untuk melayani masyarakat di kecamatan Leihitu, Aparatur

pengembangan serta kemajuan Kecamatan Leihitu, yaitu pada usia 15 sampai 44 tahun dan usia 45 sampai 64 tahun.

Pemerintah Kecamatan Leihitu memiliki 20 (dua puluh) orang pegawai. Berikut adalah tabel Daftar Pegawai:

Tabel 3 : Komposisi PNS Kantor Kecamatan Leihitu

No	Nama	Golongan	Jabatan	Lulusan
1	Amin Sopaliu , M.Si	IV/a	Camat	S2
2	M. Launuru	III/d	Kasie Trantib	SMA
3	Hadija Kibas SSTP	III/d	Kasie Pemerintahan	STPDN
4	Djabir Pattilouw	III/d	Kasie Pelayanan Umum	SMA
5	Sigit Djuliansyah	III/c	Kasie Ekbang	S2
6	Ny. Talha Tatisina	III/d	Subag. Kepeg. & Pel. Umum	SMEA
7	Siti Nurbaiti S. SSTP	III/c	Subag. Keuangan	STPDN
8	Arpa Maruapey	III/b	Staf	SMA
9	Amina Salambona	III/b	Staf	SMA
10	Djaena Malawat, SH	III/b	Staf	S1
11	Mila Ibrahim, SH	III/a	Staf	S1
12	Wa Rita, S.Sos	III/b	Staf	S1
13	Ali Tuharea	III/a	Staf	SMA
14	La. Ode M. Saleh K. S.Sos	III/a	Operator Komp.	S1
15	Wa Daharia, S.Sos	III/a	Staf	S1
16	Ery Marasabessy, Amd	IV/d	Pengel. Bansos	D3. Komp
17	Latipa Mahulette	III/c	Inv. Bar & ATK	SMA
18	Ali Mahulette	II/b	Sek. Negeri	SMA

19	Ikbal Haldun Pelu	II/b	Sek. Negeri	SMA
20	Imran Soumena	III/a	Staf	S1

Sumber : Kantor Kecamatan Lihitu

Berdasarkan tabel di atas dapat di katakan bahwa tingkat pendidikan apetaur kecamatan leihitu untuk sekarang ini masih kurang memenuhi syarat untuk dapat melakukan tugasnya dengan baik dan memuaskan. Karena diera yang sangat komptitif saat ini di perlukan pegawai yang mampu menjalankan dengan pengetahuan memungkinkan untuk melaksanakan tugas tersebut.

Dilihat dari disiplin ilmu yang mereka memiliki masih kurang, untuk itu diperlukan

program peningkatan pendidikan dan pelatihan yang memungkinkan serta menunjang tugas dan pekerjaan mereka.

Dengan kondisi yang demikian dapat mengakibatkan penyelenggaraan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat akan sedikit terhambat, apalagi bila tidak di tunjang dengan sarana kerja yang memadai untuk para pegawai melakukan tugas pelayanan.

Keadaan Pelayanan Di Kantor Kecamatan Leihitu

Secara umum jenis-jenis pelayanan masyarakat dilaksnakan oleh aperatur pemerintah dikantor Kecamatan Leihitu sangat kompleks Untuk itu dalam tulisan ini akan di uraikan secara umum menurut bidang tugas perizinan. 4) Pelayanan yang berkaitan dengan peningkatan kesejahteraan. 5) Pelayanan yang berkaitan dengan pengawasan kegiatan masyarakat. 6) Pelayanan yang

masing-masing unit yaitu : 1) Pelayanan yang berkaitan dengan kependudukan. 2) Pelayanan yang berkaitan dengan ketentraman dan ketertiban. 3) Pelayanan yang berkaitan dengan berkaitan dengan pengembangan perekonomian masyarakat.

Adapun data pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Kecamatan Leihitu tahun 2019 adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Data Pelayanan Publik

No	Jenis Pelayanan	Penerima	Realiasi	Presentasi
1	Pelayanan Pengurusan e-KTP	5400	4200	78
2	Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga	315	157	50
3	Pelayanan Akta Tanah	35	30	95
4	Rekomendasi Ijin Usaha (HO)	30	30	100
5	Rekomendasi izin mendirikan bangunan (IMB)	23	23	100

Sumber : Kantor Kecamatan Leihitu, 2019

Berdasarkan data di atas, dimana Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga merupakan bagian yang penting dari tugas pokok dan fungsi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kecamatan Leihitu. Dari penelitian yang dilakukan dapat dianalisis kinerja pelayanan Publik yang dilaksanakan pada kantor Camat Leihitu dalam memberikan layanan dalam hal pengurusan E-KTP dan Kartu Keluarga,

Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Leihitu

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Untuk melihat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Leihitu dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan sebagai berikut: 1) Waktu penyelesaian pelayanan, 2) Rincian biaya/tarif pelayanan, 3) Prosedur pelayanan, 4) Sarana dan prasarana.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan publik

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk

mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Leihitu yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bagian Umum pada tanggal 10 September 2019 yang mengatakan bahwa “Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.”

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Leihitu adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Sesuai dengan pernyataan Pak Djabir Pattilouw bahwa “faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dari Indihome yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.”

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Leihitu menurut Ibu T. Tatasina selaku Kepala Bagian umum yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa “pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.”

Pak Ali Tuharea selaku pegawai di kantor Camat juga mengatakan sama dengan Pak Djabir Pattilouw bahwa “Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena di sini yang mampu menguasai komputer hanya saya dan teman saya satu. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya, ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan yang biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu

mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti filing cabinet. Kami sangat membutuhkan filing cabinet ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.”

Hasil yang dicapai dalam Pelaksanaan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Leihitu.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut :

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Leihitu sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat

seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain AC, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani

pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Leihitu sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kecamatan Leihitu.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Kecamatan Leihitu sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kecamatan Leihitu masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kecamatan Leihitu masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam

pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena standard operating procedure tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan

secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Assurance* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Kecamatan Laihitu Kabupaten Maluku Tengah sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan

yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Kecamatan Leihitu sudah menerapkan dimensi *Emphaty* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan

kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai ayanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Pegawai pelayanan kantor pelayanan Kecamatan Leihitu saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Leihitu yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di

bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan e-KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar e-KTP. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan e-KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor Capil di Masohi yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan e-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan

pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian diatas, secara spesifik dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Leihitu dengan sub fokus :

a) Keberadaan kualitas perilaku moral yang memenuhi syarat (*moral conduct*), pada dimensi ini para pegawai kecamatan leihitu belum dapat dikatakan memuaskan atas sikap yang dinilai kurang ramah bagi masyarakat pengguna jasa layanan didalam memberikan pelayanan. **b)** Kenampakan Fisik (*Tangible*) ,pada dimensi ini belum dapat dikatakan berjalan dengan maksimal karena belum tersedianya nomor antrian bagi para pengguna jasa layanan sehingga ketika pelayanan sedang

Faktor pendukung dalam pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas pelayanan

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Leihitu adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan iklas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

ramai ,orang yang baru datang dilayani terlebih dahulu karena langsung menuju meja pelayanan. **c)** Respon/daya tanggap (*Responsiveness*), mengenai hal ini pihak Kecamatan Leihitu dirasa belum cukup maksimal didalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sebab masih ditemukan adanya keluhan dari masyarakat yang belum ditanggapi. **d)** Keterbukaan (*Openess*), pada dimensi ini para pegawai Kecamatan Leihitu dianggap telah memberikan pelayanan secara terbuka dan tidak ada yang ditutupi dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. **e)** Keandalan (*Reliability*), dalam hal ini masyarakat merasa puas dengan hasil yang diberikan oleh para pegawai Kecamatan Leihitu dengan kehandalan yang dimiliki selama memberikan pelayanan.

publik di Kantor Kecamatan Leihitu, yaitu:

a) Penerapan SOP (Standar Operasional

Prosedur), Pegawai kecamatan Leihitu telah menerapkan standar pelayanan didalam proses pelaksanaan pelayanan, setiap tindakan yang dilakukan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. **b)** Pegawai yang memiliki kapasitas yang baik, yakni mampu memahami tugas dan peraturan yang telah ditetapkan merupakan faktor yang mendukung akuntabilitas pelayanan publik diantaranya: a) Disiplin, Pegawai Kecamatan Leihitu sudah dapat dikatakan cukup disiplin waktu, hal ini

dapat kita ketahui melalui hasil angket dan wawancara mengenai kedisiplinan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan. b) *Reliability*, para pegawai Kecamatan Leihitu dapat dikatakan sudah cukup memiliki keandalan yang baik didalam menjalankan tugasnya hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil yang diberikan. c) **Openness**, Para pegawai Kecamatan Leihitu telah melakukan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat tanpa ada yang ditutupi dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Donald. 1984 : 22 (Dalam Hariyansyah. 2011:10) *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta : Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta : Mandar Maju
- J. B. Ghartey. 2004. *Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta : Salemba
- Kristanten. 2006. *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ledvina V Carino. 2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu
- Lalolo Krina Loina P. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*, Jakarta : Sekretariat Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
- Lovelock, Cristopher H. 1991. *Services Marketing*. USA : Prentice Hall, Inc
- Mardiasmo 2006. *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik : Suatu Sarana Good Governance (Jurnal Akuntansi) Pemerintah Vol. 2, No. 1-7 Mei 2006*
- Mustopa Didjaya A. R, 2003. *Administrasi Negara dan Masyarakat Madani*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN).
- Miftah Thoha 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta : Rajawali.
- Poerwadarminta, W. J. S. 1995. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : Gramedia
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2007 *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta Pustaka Pelajar.
- Syahrudin Rasul 2002:11 *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja dan Anggaran*. Jakarta : Detail Rekord
- Siagian Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Jakarta : Rineka Cipta
- Salim, Peter. 1987. *The Contemporary English Indonesian Dictionary*. Modern English Press. Jakarta.

Supriatna, Tjahya. 2001, *Akuntabilitas Publik*.
Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.

Solihin, Ddang. 2007. *Indikator Governance dan Penerapannya dalam Mewujudkan Demokratisasi di Indonesia*. Bandung : BAPPENAS

Shafritz, Jay M. dan E. W. Russel. 1997.
Introducing Public Administration.
New York, Longman.