

**PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KEUANGAN
DAN ASET DAERAH KABUPATEN MAJENE**

TESIS

**MUSTAR
4617103015**



Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar
Magister

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2019**


HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN MAJENE
2. Nama Mahasiswa : MUSTAR
3. Nim : 4617103015
4. Program Studi : Magister Administrasi Publik

Menyetujui,
Komisi Pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. H. Imran Ismail, M.S



Dr. Syamsuddin Maldum, M.Pd.

Mengetahui:

Direktur
Program Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik


Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si.
NIDN. 0913017402


Prof. Dr. Andi. Rasvid Paganrangi, SH., M.Pd.
NIP. 195601101983031002

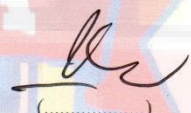
HALAMAN PENERIMAAN

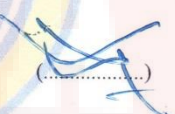
PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN MAJENE

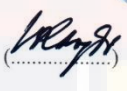
Pada Hari/Tanggal : Sabtu / 27 Juli 2019
Tesis atas nama : Mustar
NIM : 4617103015


Telah diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Administrasi Publik.

PANITIA UJIAN TESIS


KETUA : Prof. Dr. H. Imran Ismail, M.S. (.....) 

SEKERTARIS : Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd (.....) 

Anggota Penguji : 1. Prof. Dr. H. A. Rasyid Pananrangi, SH. M.Pd. (.....) 

2. Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si (.....) 

Makassar, 27 Juli 2019
Direktur,


Prof. Dr. Ir. Batara Surya, ST, M.Si.
NIDN. 0913017402

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 27 Juli 2019
Mahasiswa,



Muhammad
MUSTAR
4617103015

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah, taufik, dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyajikan Tesis yang berjudul "Pelayanan Publik Pada Badan Keuangan Dan Aset Daerah KabupatenMajene" dapat terselesaikan tepat waktu.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Bosowa Prof. Dr. Ir. HM Saleh Pallu, M.Eng,yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan tesis ini sampai dapat dipertahankan didepan dewan penguji.
2. Direktur Program Pasca Sarjana Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Sidan Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Prof. Dr. Andi. Rasyid Pananrangi, S.H., M.Si. yang selama ini telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Ketua Komisi Pembimbing Prof. Dr. H. Imran Ismail, M. Si.. dan anggota Komisi Pembimbing Dr. Syamsuddin Maldum, M. Pd. yang selalu memberikan dorongan dan koreksi-koreksi sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar yang selama ini telah mentransfer ilmunya dalam proses perkuliahan.
5. Seluruh informan, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan informasinya di lokasi penelitian.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi

masih dirasakan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun, agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Makassar, 22 Juli 2019

Penulis

Mustar

UNIVERSITAS

BOSOWA

ABSTRAK

Mustar. Pelayanan Publik Pada Badan Keuangan Dan Aset Daerah KabupatenMajene. (Dibimbing oleh H. Imran Ismail dan Syamsuddin Maldun).

Tujuan penelitian yakni untuk mengetahui dan menganalisis akuntabilitas pelayanan pegawai, jaminan pelayanan dan efektivitas pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Data diperoleh dari sejumlah informan yang terdiri atas: Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene, Sekertaris Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene, Pegawai dan Masyarakat Kabupaten Majene.

Hasil dari penelitian ini yakni: akuntabilitas pegawai dimana para pegawai di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene sudah memiliki keahlian masing-masing dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Keahlian di bidangnya masing-masing disebabkan karena penempatan pegawai sesuai dengan kemampuannya serta tingkat pendidikannya. Pegawai yang memiliki tingkat pendidikan sarjana akan menduduki suatu jabatan struktural dalam lingkup BKAD sesuai dengan gelar yang dimilikinya; Jaminan dalam sistem pelayanan publik di Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene itu terlihat dari jam buka pelayanan yang terpampang di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene. Jam pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan pada para masyarakat oleh Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene guna meminta pelayanan. Selain itu jaminan biaya pelayanan yang ada dalam setiap masyarakat itu pasti karena sudah sesuai dengan undang-undang yang telah ditentukan dan efektivitas pelayanan pada Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene belum efektif. Hal ini dikarenakan masih ada masyarakat yang kurang puas terhadap kejelasan prosedur pelayanan pada Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Jaminan, Efektivitas dan Pelayanan Publik

ABSTRACT

Mustar. Public Service at the Regional Financial and Asset Agency of Majene Regency. (Guided by H. Imran Ismail and Syamsuddin Maldun).

The purpose of the research is to find out and analyze the accountability of employee services, service guarantees and effectiveness of services to the Regional Financial and Asset Agency of Majene Regency.

In this study a qualitative approach was used with analytical descriptive method. Data was obtained from a number of informants consisting of: head of the Regional Financial and Asset Agency of Majene Regency, Secretary of the Regional Financial and Asset Agency of Majene Regency, Employees and Community of Majene Regency.

The results of this study are: employee accountability where employees in the Regional Finance and Asset Agency of Majene Regency already have their respective expertise in carrying out their duties and functions. Expertise in their respective fields is caused by the placement of employees according to their abilities and level of education. Employees who have an undergraduate education level will occupy a structural position within the scope of BKAD in accordance with the degree they have; Guarantees in the public service system at the Regional Financial and Asset Agency Office of Majene Regency can be seen from the opening hours of services displayed in the Regional Financial and Asset Agency of Majene Regency. This service hour shows how certainty is given to the community by the Office of the Finance and Asset Agency of the Majene Regency to request services. In addition, the guarantee of service costs in each community is certain because it is in accordance with the prescribed laws and the effectiveness of services at the Regional Financial and Asset Agency Office of Majene Regency is not effective. This is because there are still people who are dissatisfied with the clarity of service procedures at the Office of the Regional Financial and Asset Board of Majene Regency.

Keywords: Accountability, Guarantee, Effectiveness and Public Service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP	
A. Tinjauan Teori	8
1. Good Governance.....	8
2. Pelayanan Publik	13
3. Konsep Pegawai	34
4. Pengertian Kinerja Pegawai	35
5. Konsep Akuntabilitas	38
6. Efektivitas Pelayanan Publik.....	55
7. Kepuasan Masyarakat.....	58

B. Penelitian Terdahulu	64
C. Kerangka Konsep	65

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	67
B. Lokasi dan Jadwal Penelitian	67
C. Deskripsi Fokus dan Indikator Fokus Penelitian.....	68
D. Informan Penelitian	69
E. Jenis dan Sumber Data	69
F. Teknik Pengumpulan Data	70
G. Teknik Pengabsahan Data	72
H. Teknik Analisis Data	74

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	78
B. Pembahasan	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	113
B. Saran	114

DAFTAR PUSTAKA

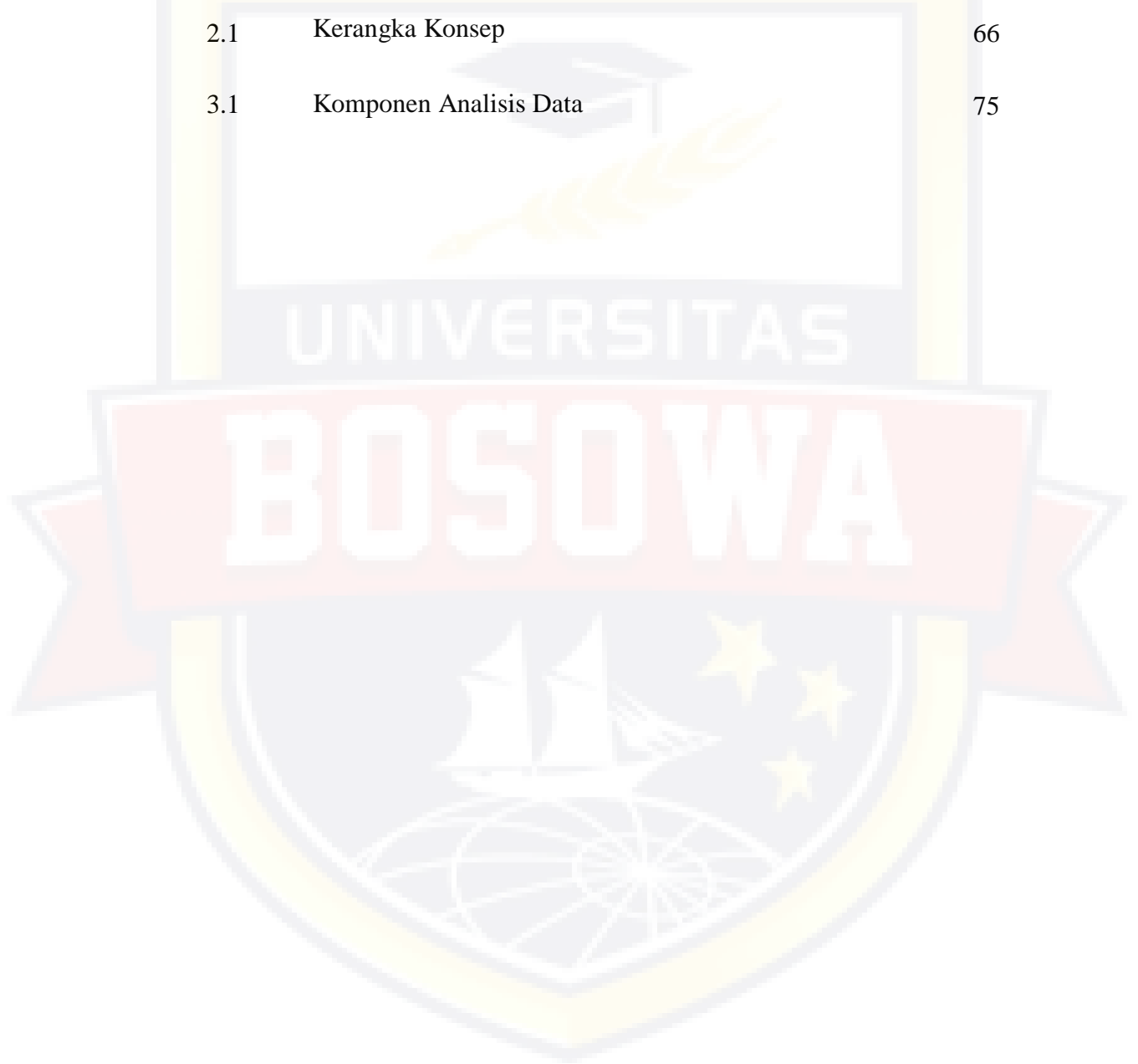
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

No. Tabel	Judul Gambar	Halaman
-----------	--------------	---------

2.1	Kerangka Konsep	66
-----	-----------------	----

3.1	Komponen Analisis Data	75
-----	------------------------	----



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1.	Surat Izin Penelitian dari Universitas	117
2.	Surat Izin Penelitian dari Instansi	118
3.	Pedoman Wawancara	119
4.	Foto-Foto Penelitian	121

UNIVERSITAS

BOSOWA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah merupakan salah satu organisasi pelayanan publik yang sering dianggap belum produktif dan efisien dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Sebagai penyelenggara utama pelayanan publik, pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dinilai masih belum maksimal. Tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan prima dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, namun saat ini hal itu belum terlaksana dengan baik.

Organisasi pemerintahan daerah merupakan lembaga yang menjalankan roda pemerintahan dengan sumber legitimasi yang berasal dari masyarakat. Oleh karena itu, kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada penyelenggara pemerintah harus diimbangi dengan kinerja yang baik, sehingga pelayanan dapat ditingkatkan secara efektif dan menyentuh pada masyarakat. Hal ini semakin diperkuat dengan adanya pemberlakuan sistem desentralisasi pada tata pemerintahan dalam era otonomi daerah.

Otonomi Daerah menuntut Pemerintah Daerah untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah memberikan informasi keuangan yang transparan dan akuntabel. Seperti yang telah dikemukakan oleh Wardono (2012) yang menyatakan bahwa pemberian otonomi kepada daerah dimaksudkan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintah di daerah, terutama dalam

pelaksanaan pembangunan dan pelayanan terhadap masyarakat serta untuk meningkatkan pembinaan kestabilan politik dan kesatuan bangsa.

UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah ditetapkan untuk mengganti UU Nomor 32 Tahun 2004 yang telah disesuaikan dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Muatan UU Pemerintahan Daerah tersebut membawa banyak perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satunya adalah pembagian urusan pemerintahan daerah.

Masalah penting di daerah otonom adalah masalah keuangan yang menjadi sumber hidup bagi daerah, bahkan menjadi salah satu dasar utama dalam mempertimbangkan dibentuknya suatu wilayah negara menjadi daerah otonom, karena otonomi tanpa ditunjang kemampuan keuangan daerah berakibat pada lemahnya instrument di daerah untuk mengembangkan pembangunan daerah. Semakin besar jumlah pendapatan uang daerah, maka semakin banyak menunjang kemajuan daerah dalam segi fasilitas infrastruktur dan pelayanan. Demikian juga, semakin baik dalam pengelolaannya maka semakin berdayaguna pemakaian uang pendapatan daerah tersebut.

Pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik. Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang,

jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Rohman, 2008 :3)

Tujuan utama pengelolaan keuangan pemerintah daerah, meliputi (1) tanggung jawab; (2) memenuhi kewajiban keuangan; (3) kejujuran; (4) hasil guna dan daya guna; (5) pengendalian. Dengan pemahaman tersebut, dalam hal ini pemerintah pada dasarnya menerapkan prinsip “uang mengikuti fungsi” (*money follow function*). Adanya kewenangan baru yang diberikan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah diharapkan mampu mengendalikan pengelolaan keuangan daerah. Kebijakan tersebut merupakan langkah dari upaya pemerintah daerah agar dapat secara kreatif mengelola keuangan daerah yang pada gilirannya urusan-urusan pemerintah dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Pengaruh yang sangat signifikan adalah sikap tuntunan adanya akuntabilitas dan transparansi di dalam pelaksanaan pengelolaan pemerintahan, baik di Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Sifat akuntabilitas dan transparansi di dalam pengelolaan pemerintahan dimaksudkan untuk menciptakan aparatur negara yang bersih, berwibawa, dan bertanggung jawab serta jauh dari penyelewengan dan penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang. Anggaran diharapkan dapat dipergunakan untuk menjalankan program atau kegiatan yang telah dibuat secara efektif, efisien, dan ekonomis. Oleh karena itu, diperlukan pengendalian dari tingkat atas sampai tingkat bawah, dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan serta dapat dipertanggungjawabkan kepada publik atau masyarakat. Dari sisi eksternal,

laporan merupakan komponen penting untuk menciptakan akuntabilitas sektor publik dan salah satu alat untuk penilaian kinerja unit. Sementara itu, dari sisi internal, laporan merupakan dasar untuk mengambil keputusan. Oleh karena itu, dampak penerapan sistem anggaran berbasis kinerja terhadap efektivitas kerja di Kabupaten Majene perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan hasil penilaian mengenai kualitas kinerja birokrasi publik di Indonesia pada tahun 2014 oleh *World Economic Forum (WEF)* yang dimuat dalam *Global Competitiveness Index 2013-2014 ranking*, Indonesia menempati urutan ke 38 dari 148 negara, berbeda jauh dengan Singapura yang menempati urutan ke 2 dan Malaysia yang menempati urutan ke 24. Banyaknya keluhan masyarakat baik melalui media sosial maupun media massa tentang pelayanan publik pemerintah juga menjadi bukti masih kurang baiknya pelayanan publik di Indonesia. Masih belum optimalnya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dan adanya citra negatif yang melekat pada organisasi pemerintahan motivasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga mereka akan bekerja dengan sebaik-baiknya dan mengerahkan seluruh kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk terus menumbuhkan dan meningkatkan motivasi tersebut di dalam diri pegawai negeri sipil.

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti (tanggal 21 September 2018) diperoleh Pemerintah Kabupaten Majene, melalui Badan Keuangan dan Aset Daerah sedang gencar melakukan perbaikan laporan keuangan yang merupakan komponen penting untuk menciptakan akuntabilitas sektor publik.

Permasalahan efektivitas kerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) juga tidak lepas dari bagaimana manajemen melakukan pengendalian kerja terhadap semua aspek organisasi, termasuk dalam pengendalian anggaran. Pengendalian yang merupakan suatu proses dan sebagai alat kontrol untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi masalah yang terjadi dalam organisasi untuk segera diatasi sehingga semua pekerjaan dapat direalisasikan sesuai dengan rencana. Pengendalian umum dilakukan dengan cara meneliti laporan bulanan dan triwulan sebagai umpan balik, sehingga para pengelola keuangan semakin mudah dalam mengelola keuangan pemerintah daerah, salah satunya dengan sistem penerbitan Surat Penyediaan Dana (SPD). Surat Penyediaan Dana yang dibuat oleh BUD dalam rangka manajemen kas daerah. Manajemen kas adalah kemampuan daerah dalam mengatur jumlah penyediaan dana kas bagi setiap SKPD, artinya BUD harus mampu memperkirakan kemampuan keuangan Pemda dalam memenuhi kebutuhan dana SKPD. Hal ini penting, karena akan mempengaruhi jumlah dana yang dapat disediakan dalam satu kali pengajuan SPD, serta periode pengajuan SPD. Contohnya, bagi daerah yang mampu mencukupi kebutuhan dana yang di SPD kan untuk kurun waktu 1 bulan, maka periode pengajuan SPD cukup 1 kali tiap 1 bulan tersebut dengan memperhatikan kesesuaian pendapatan transfer dana perimbangan dan pendapatan aslidaerah. SPD digunakan untuk menyediakan dana bagi tiap-tiap SKPD dalam periode waktu tertentu. Informasi dalam SPD menunjukkan secara jelas alokasi tiap kegiatan tetapi tidak harus dibuat SPD untuk setiap kegiatan secara tersendiri baik itu belanja yang bersifat Langsung, tidak langsung, Ganti Uang maupun TU

(Tambahan Uang). Penguatan melalui sistem ini diupayakan pemerintah Kabupaten Majene dapat mengoptimalkan anggaran.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana akuntabilitas pelayanan pegawai pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene?.
2. Bagaimana jaminan pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene?.
3. Bagaimana efektivitas pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene?.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis akuntabilitas pelayanan pegawai pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis jaminan pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bersifat Teoritis :

- a. Bagi pembaca, untuk menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan pegawai di instansi pemerintah khususnya pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.
- b. Bagi instansi, penelitian ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menjadi masukan bagi instansi yang bersangkutan.

2. Bersifat Praktis :

- a. Penelitian ini merupakan sarana untuk meningkatkan kemampuan berfikir penulis melalui penelitian karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang selama ini telah penulis terima pada masa perkuliahan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan sekaligus evaluasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP

A. Tinjauan Teori

1. *Good Governance*

a. *Pengertian Good Governance*

Governance diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. *Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri (Hetifa, 2003: 25).

Dapat dikatakan bahwa *good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political frame work* bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Padahal, selama ini birokrasi di daerah dianggap tidak kompeten. Dalam kondisi demikian, pemerintah daerah selalu diragukan kapasitasnya dalam menjalankan desentralisasi. Di sisi lain mereka juga harus mereformasi diri dari pemerintahan yang korupsi menjadi pemerintahan yang bersih dan transparan.

b. Ciri-Ciri *Good Governance*

Dalam dokumen kebijakan united nation development programme (UNDP) lebih jauh menyebutkan ciri-ciri *good governance* yaitu:

- 1) Mengikut sertakan semua, transparansi dan bertanggung jawab, efektif dan adil.
- 2) Menjamin adanya supremasi hukum.
- 3) Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsesus masyarakat.
- 4) Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan (Hetifa, 2003: 13).

Penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis saat ini adalah pemerintahan yang menekankan pada pentingnya membangun proses pengambilan keputusan publik yang sensitif terhadap suara-suara komunitas. Yang artinya, proses pengambilan keputusan bersifat hirarki berubah menjadi pengambilan keputusan dengan adil seluruh *stakeholder*.

c. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan diri birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Penerapan cita *good governance* pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakatan sebagai kekuatan penyeimbang Negara. Namun cita *good*

governance kini sudah menjadi bagian sangat serius dalam wacana pengembangan paradigma birokrasi dan pembangunan kedepan. Karena peranan implementasi dari prinsip *good governance* adalah untuk memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para *stakeholders* dalam memenuhi kepentingannya masing-masing. Dari berbagai hasil yang dikaji Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan ada sembilan aspek fundamental dalam perwujudan *good governance* (Rosyada, 2000: 23) yaitu:

- 1) Partisipasi (*Participation*). Partisipasi antara masyarakat khususnya orang tua terhadap anak-anak mereka dalam proses pendidikan sangatlah dibutuhkan. Karena tanpa partisipasi orang tua, pendidik (guru) ataupun supervisor tidak akan mampu bisa mengatasinya. Apalagi melihat dunia sekarang yang semakin rusak yang mana akan membawa pengaruh terhadap anak-anak mereka jika tidak ada pengawasan dari orang tua mereka.
- 2) Penegakan hukum (*Rule Of Law*). Dalam pelaksanaan tidak mungkin dapat berjalan dengan kondusif apabila tidak ada sebuah hukum atau peraturan yang ditegakkan dalam penyelenggaraannya. Aturan-aturan itu berikut sanksinya guna meningkatkan komitmen dari semua pihak untuk mematuhiinya. Aturan-aturan tersebut dibuat tidak dimaksudkan untuk mengekang kebebasan, melainkan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan fungsi-fungsi pendidikan dengan seoptimal mungkin.
- 3) Transparansi (*Transparency*). Persoalan pada saat ini adalah kurangnya keterbukaan supervisor kepada para staf-stafnya atas segala hal yang terjadi, dimana salah satu dapat menimbulkan perkecokan antara satu pihak dengan

pihak yang lain, sebab manajemen yang kurang transparan. Apalagi harus lebih transparan di berbagai aspek baik dibidang kebijakan, baik di bidang keuangan ataupun bidang-bidang lainnya untuk memajukan kualitas dalam pendidikan.

- 4) Responsif (*Responsiveness*). Salah satu untuk menuju cita *good governance* adalah responsif, yakni supervisor yang peka, tanggap terhadap persoalan-persoalan yang terjadi di lembaga pendidikan, atasan juga harus bisa memahami kebutuhan masyarakatnya, jangan sampai supervisor menunggu staf-staf menyampaikan keinginan-keinginannya. Supervisor harus bisa menganalisa kebutuhan-kebutuhan mereka, sehingga bisa membuat suatu kebijakan yang strategis guna kepentingan kepentingan bersama.
- 5) Konsensus (*Consensus Orientation*). Aspek fundamental untuk cita *good governance* adalah perhatian supervisor dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah pengambilan keputusan secara konsensus, di mana pengambilan keputusan dalam suatu lembaga harus melalui musyawarah dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama (pencapaian mufakat). Dalam pengambilan keputusan harus dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak juga dapat menarik komitmen komponen-komponen yang ada di lembaga. Sehingga keputusan itu memiliki kekuatan dalam pengambilan keputusan.
- 6) Kesetaraan dan keadilan (*Equity*). Asas kesetaraan dan keadilan ini harus dijunjung tinggi oleh supervisor dan para staf-staf didalam perlakuannya, di mana dalam suatu lembaga pendidikan yang plural baik segi etnik, agama dan

budaya akan selalu memicu segala permasalahan yang timbul. Proses pengelolaan supervisor yang baik itu harus memberikan peluang, jujur dan adil. Sehingga tidak ada seorang pun atau para staf yang teraniaya dan tidak memperoleh apa yang menjadi haknya.

- 7) Efektifitas dan efisien. Efektifitas dan efisien disini berdaya guna dan berhasil guna, efektifitas diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau besarnyak epentingan dari berbagai kelompok. Sedangkan efisien dapat diukur dengan rasionalitasi untuk memenuhi kebutuhan yang ada di lembaga. Di mana efektifitas dan efisien dalam proses pendidikan, akan mampu memberikan kualitas yang memuaskan.
- 8) Akuntabilitas. Asas akuntabilitas berarti pertanggung jawaban supervisor terhadap staf-stafnya, sebab diberikan wewenang dari pemerintah untuk mengurus beberapa urusan dan kepentingan yang ada di lembaga. Setiap supervisor harus mempertanggung jawabkan atas semua kebijakan, perbuatan maupun etralitas sikap-sikap selama bertugas di lembaga.
- 9) Visi Strategi (*Strategic Vision*). Visis trategic adalah pandangan-pan dangan strategi untuk menghadapi masa yang akan datang, karena perubahan-perubahan yang akan datang mungkin menjadi perangkat bagi supervisor dalam membuat kebijakn-kebijakan. Disinilah diperlukan strategi-strategi jitu untuk menangani perubahan yang ada.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik. Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Rohman, 2008 :3)

Menurut Soetopo, pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyahkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pengertian lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan pengaruh interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2013:60).

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

b. Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler (Napitupulu, 2010: 164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) *Intangibility* (tidakberwujud); tidak dapatdilihat, diraba, dirasa, didengar, diciumsebelum ada transaksi. Konsumen tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
- 2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), diproduksi, dijual lalu dikonsumsi secara bersamaan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
- 3) *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
- 4) *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

c. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2013, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, yaitu:

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik/ pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.

- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas
- 10) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

d. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan aspek yang sangat penting dan mendukung segala sesuatu untuk menunjukkan dan membandingkan seberapa baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya.

Suatu pelayanan dikatakan baik atau berkualitas jika masyarakat merasa bahwa kebutuhan atau kepentingannya dapat terpenuhi dan ia merasa puas (melebihi harapannya).

Menurut Goetsch dan Davis (Boediono, 2013: 4),

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Institusi birokrasi Pemerintah sebagai pihak yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mengutamakan kualitas dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat (customer satisfaction), karena masyarakatlah yang menilai hal-hal positif dan negatif yang diperolehnya selama menerima pelayanan. Dan ini berpengaruh pada keberhasilan atau kegagalan dari birokrat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Zeitham, Berry, dan Parasuraman (Boediono, 2013: 114) ada lima dimensi untuk mengukur kualitas suatu pelayanan yaitu:

- 1) Bukti langsung (Tangible), yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi.
- 2) Daya tanggap (Responsiveness), yaitu suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 3) Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 4) Jaminan (Assurance), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati (Empathy), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan pengaruh komunikasi yang baik, memahami kebutuhan para pelanggan.

Sedangkan menurut Sinambela (2008: 6), untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, agama, ras, golongan, status sosial dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas oleh banyak pakar diartikan dalam suatu frase, diantaranya JW Certado yang menyebutkan dalam suatu frase, yaitu saat kejujuran (*the momento of truth*), atau kualitas diciptakan pada saat pelaksanaan Dwiyanto, (2012: 5) menyatakan bahwa ditengah kuatnya tuntutan akan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat, aparatur masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Penekanan kepada *product* maupun *service quality* sangat kurang, gaya manajemen masih yang terlalu *task oriented* kekakuan prosedur juga melanda institusi pemerintah yang seharusnya melaksanakan aktivitas secara professional Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang diiakukan secara iangsung.

Layanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Standar waktu ditetapkan pada waktu pengukuran kerja untuk menentukan penyelesaian tahap pekerjaan. Selanjutnya dinyatakan bahwa, pelayanan dapat berjalan efektif apabila didukung oleh faktor-faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, ketrampilan dan sarana. Dalam manajemen

pemerintahan yang memiliki tujuan akhir memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka faktor-faktor tersebut menjadi penentu apakah tingkat pelayanan yang diberikan mencapai hasil yang diinginkan.

Adapun pelayanan akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan sekolah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Baik pelayanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan, akan memiliki acuan mengenai mengapa, kapan, dengan siapa, dimana dan bagaimana pelayanan mesti dilakukan. Tujuan dari pelayanan yang berkualitas/memuaskan dan sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas bercirikan kesesuaian antara harapan dan atau keinginan dengan kenyataan.

Sejalan dengan hal tersebut maka dimensi yang sangat melekat dengan mutu pelayanan adalah:

- 1) Tak nyata penampilan fasilitas, peralatan, tenaga kerja dan metode yang digunakan dengan berkomunikasi dengan pelanggan.
- 2) Daya uji kemampuan menunjukkan sebagai jasa yang dapat diandaikan dan akurat seperti yang dijanjikan (standar).
- 3) Daya tanggap, kemauan membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.
- 4) Ketrampilan, memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan.

- 5) Keramahan, sopan dan santun , penghargaan , perhatian dan persahabatan dari orang yang menghubungi.
- 6) Kredibilitas, ketulusan, kepercayaan. kejujuran dari pemberi layanan.
- 7) Keamanan, kebebasan dari bahaya, resiko atau keragu- raguan.
- 8) Akses, kemudahan untuk didekati atau dihubungi.
- 9) Komunikasi memberikan pengetahuan yang dapat dipahami oleh pelanggan dan mendengarkan mereka.
- 10) Pengertian, Berusaha mengenal pelanggan dan kebutuhannya.

Pelayanan yang berkualitas atau prima juga dapat diberi makna dalam sebuah kata *Respek*, Respek dalam kegiatan pelayanan dapat diartikan menghormati atau menghargai kepentingan orang lain, dengan demikian maka dalam menyajikan pelayanan prima (membuat orang merasa senang) seperti :

- 1) Keramahan, kesopanan, perhatian dan persahabatan yang menghubunginya.
- 2) Kredibilitas dalam arti bahwa berpedoman pada prinsip, ketulusan dan kejujuran dalam menyajikan jasa pelayanan yang sesuai dengan kepentingan pelanggan, sesuai dengan harapan pelanggan dan sesuai dengan komitmen pelayanan yang menepatkan pelanggan pada urutan nomor satu.
- 3) Akses dalam arti bahwa seseorang aparatur yang tugasnya melayani pelanggan mudah dihubungi baik langsung maupun tidak langsung.
- 4) Penampilan fasilitas pelayanan yang dapat mengesankan pelayanan sesuai keinginan-pelanggan.
- 5) Kemampuan dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan (Waktu, biaya, kualitas dan Moral)

Menurut Mansyur (2013:12), menyatakan bahwa pelayanan diupayakan secara prima. Ada 4 (empat) dimensi kualitas pelayanan, yang menjadi indikator utama penilaian suatu kualitas yaitu:

- 1) Reliability, kemauan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian.
- 2) Kredibilitas), membangun kepercayaan
- 3) Empaty, sentuhan manusiawi dalam melayani pelanggan.
- 4) Responsiveness, kemauan membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara cepat.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Menurut Kurniawan (2011: 22) dalam Transformasi Pelayanan Publik, dihadapi berbagai hambatan atau kendala manajemen kualitas, di antaranya adalah

- 1) Ketiadaan komitmen dan manajemen
- 2) Ketiadaan pengetahuan atau kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani
- 3) Ketidakmampuan aparatur merubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan
- 4) Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan
- 5) Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan (terus menerus) belum optimal
- 6) Ketidakmampuan membangun "Learning organisasi" dengan kebutuhan
- 7) Ketidakcukupan sumberdaya dan Dana

- 8) Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
- 9) Ketidaktepatan mengadopsi prinsip-prinsip manajemen kualitas dalam organisasi
- 10) Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan baik internal maupun eksternal
- 11) Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerjasama Kiat perilaku pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

- 1) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya yaitu:

- 1) Apatis
- 2) Menolak berurusan
- 3) Bersikap dingin

- 4) Memandang rendah
- 5) Bekerjabagaikan robot
- 6) Terlalu ketat pada prosedur
- 7) Seringnya melempar urusan kepada pihak lain

Pelayanan dapat diukur dari bagaimana kepuasan penerima jasa pelayanan. Sehingga untuk memenuhi hal ini khususnya dalam pelayanan sektor publik. Menpan melalui Keputusan No. 81/95 menegaskan bahwa pelayanan hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- 2) Kejelasan dan kepastian, menyangkut :
 - a) Prosedur/tata cara pelayanan umum
 - b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
 - c) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memeberikan pelayanan umum
 - d) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
 - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
 - f) Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum

- g) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan.
- 3) Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum
 - 4) Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan satuan kerja pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta
 - 5) Efisien, meliputi :
 - a) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan
 - b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait
 - 6) Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan
 - a) Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran

- b) Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum
- c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- 7) Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil
- 8) Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Selanjutnya berkaitan dengan kualitas pelayanan menurut Goetsh & Davis yang dikutip dalam Tjiptono (2006: 51) kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan pengertian yang lain dari kualitas atau *quality* adalah mutu atau sifat. Konsep kualitas menurut Tjiptono (2006: 51) diberi pengertian sebagai berikut :

“Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas, desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifik dari suatu produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan. Walaupun pada kenyataannya aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas”.

Kualitas adalah menunjukkan keseluruhan keistimewaan produk atau layanan yang sanggup untuk diberikan kepada pelanggan untuk dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan keinginannya. Jadi, dapat dikatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan layanan yang diinginkan oleh *customer*. Untuk selanjutnya istilah *customer* atau masyarakat

yang dilayani oleh penuli sakan diganti menjadi pelanggan. Dari beberapa pendapat di atas nampak bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung pada bagaimana pengguna merasakan pelayanan yang nyata dalam konteks apa yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan tercermin dalam kepuasan (*satisfaction*) dari pelanggan yang dilayani. Persepsi terhadap pelayanan yang diterima menunjukkan kualitas pelayanan dari suatu organisasi. Apabila organisasi mampu memberikan kepuasan terhadap kebutuhan pelanggan maka pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap pelayanan yang diterima.

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci bagi keunggulan organisasi dan keunggulan organisasi merupakan strategi untuk memenangkan kompetisi. Pelayanan yang baik akan meningkatkan produktivitas memberikan kesan positif yang bermanfaat dalam advertensi dari mulut kemulut (*word-of-mouth advertising*). Bagi organisasi publik, kualitas pelayanan yang baik menunjukkan bahwa organisasi mampu memenuhi misi organisasi yang didirikan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari beberapa pendapat di atas tentang pengertian pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut : Pelayanan adalah suatu perlakuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan bentuknya bisa jasa atau barang. Menurut Zeithami et.al (1990:19) dimensi kualitas pelayanan dibagi dalam 5 (lima) dan 10 (sepuluh) dimensi. Dimensi-dimensi yang dimaksud bekerja saling mempengaruhi dan berinteraksi sehingga merupakan sebuah kesatuan yang saling mendukung dalam kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah:

- 1) Tangibles (bentuk fasilitas fisik)
- 2) Reliabilitas (kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan)
- 3) Responsivitas (keinginan untuk membantu pengguna jasa dan memberikan pelayanan dengan cepat)
- 4) Jaminan (pengetahuan rasa hormat, kemampuan dalam meyakinkan pengguna dan dapat dipercaya)
- 5) Empati (perhatian terhadap pengguna secara individual tanpa melakukan diskriminasi)

Sedangkan 10 (sepuluh) dimensi kualitas pelayanan (Keputusan No. 81/95) meliputi :

- 1) Reliabilitas (konsisten dari kinerja dan sesuai dengan apa yang dijanjikan, diucapkan dan disampaikan)
- 2) Responsivitas (kemampuan, kesiapan dan kesigapan insemulator dalam memberikan pelayanan)
- 3) Kompetensi (memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan)
- 4) Akses (kemudahan, dihubungi, didekati dan kepada siapapun bersedia melayani tanpa ada diskriminasi)
- 5) Courtesy (kesopanan, rasa hormat dan keramahan)
- 6) Komunikasi (selalu memberi informasi kepada pengguna dengan jelas)
- 7) Kredibilitas (dapat dipercaya, jujur dan meyakinkan)
- 8) Keamanan (bebas dari rasa bahaya, resiko dan keraguan)
- 9) Pengertian terhadap konsumen (senantiasa berusaha memahami kebutuhannya dan berusaha untuk memenuhinya)

10) Bukti fisik (ada yang terlihat dari pelayanan yang disajikan)

e. Permasalahan Pelayanan Publik

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumberdaya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan public masih memiliki berbagai kelemahan. Dwiyatno (2012, 22) menyatakan kelemahan pelayanan birokrasi sebagai berikut :

- a. *Kurang responsif*. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsure pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. *Kurang informatif*. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. *Kurang accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. *Kurang koordinasi*. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

- e. *Birokratis*. Pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
- f. *Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat*. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. *Efisien*. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi sumberdaya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus,

fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan public menjadi tidak efisien.

f. Pelayanan Prima

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu *environmental service*, *development service* dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*).

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi

pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

Sejalan dengan hal itu pelayanan prima juga diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. *"Excellent Service in the Civil Service refers to service discharged by a civil servant that exceeds the requirements of normal responsibilities for the post in terms of quality or output. The service is exemplary and motivates other civil servants to discharge their duties diligently and competently."*

Kemudian sejalan dengan itu, Pelayanan prima (*Excellent service*) adalah pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada pelanggan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan tuntutan pelanggan mengenai kualitas produk (barang atau jasa) sebaik-baiknya. Melalui pelayanan prima, perusahaan dapat menarik pelanggan baru dan perusahaan dapat mempertahankan pelanggan lama. Untuk menunjang pelaksanaan pelayanan prima, telah dikembangkan konsep *total quality management* (TQM), yaitu system manajemen yang melibatkan semua

manajemen dan pegawai untuk memperbaiki kualitas dan kuantitas proses organisasi agar kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi.

Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan konsep A3, yaitu *Attitude* (sikap), *attention* (perhatian) dan *action* (tindakan). Calon pembeli/pelanggan selalu mengharapkan sikap dan perilaku yang baik dan menyenangkan dari pelayan/petugas yang ada di toko/perusahaan sehingga kepuasan pembeli terpenuhi serta kemungkinan besar pengalamannya disampaikan kepada orang lain, yang akhirnya menjadi promosi gratis bagi perusahaan. Pelayanan berdasarkan *attitude* (sikap) terdiri dari beberapa bentuk, antara lain seperti berikut ini:

Pelayanan pelanggan dengan penampilan serasi. Hal-hal yang dapat mendukung penampilan serasi, Penampilan serasi dengan cara berhias, Penampilan serasi dengan cara berbusana dan Penampilan serasi dengan ekspresi wajah Pelayanan dengan berpikir positif. Cara berpikir positif dalam melayani pembeli yakni Tidak mencari atau memanfaatkan kelemahan pembeli, Tidak bersikap apriori terhadap pembeli dan Melayani pembeli secara terhormat. Pelayanan pelanggan dengan sikap menghargai yakni Tutar bahasa baik, disertai senyum ramah, Sikap sopan santun, Melayani dengan memuaskan, Mendengarkan saran, pendapat dan kritikan pembeli, Mendengar dan mencatat setiap pesanan pembeli, Mengusahakan untuk memenuhi kebutuhan pembeli dan Bersikap konsisten dalam melayani pembeli. (2) Konsep *attention*. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep *attention* adalah sebagai berikut.

Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan yakni: Mendengarkan tutur kata pembeli mengenai kebutuhannya, Mencatat dengan cermat yang dibutuhkan pembeli, Berusaha memahami semua kebutuhan pembeli dan Berusaha mewujudkan kebutuhan pembeli dengan cepat, Mengamati perilaku pelanggan. Ketika sedang mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, penjual harus mengadakan pengamatan terhadap segala perilaku pelanggan dalam hal berikut ini: *Body language, Body movement dan Motive* pembeli.

Mencurahkan perhatian penuh pada pelanggan yakni dengan: Mendengarkan dan mencatat kebutuhan pembeli, Menjelaskan kembali setiap pesanan, Memberikan dan mengajukan saran dan perhatian penuh kepada pembeli, Memberikan dan mengajukan saran dan perhatian penuh kepada pembeli, Menghargai setiap pendapat dan saran yang diajukan pembeli dan Memenuhi kebutuhan pelanggan akan barang dan jasa yang dipesannya. (3) Konsep *Action*. Pencatatan pesanan adalah sebagai berikut: Memberi kemudahan kepada pembeli/pelanggan, Mempercepat pelayanan, Menghindari kesalahan sekecil mungkin dan Memudahkan dalam pencarian dan pengambilan barang.

Pencatatan kebutuhan pelanggan. Untuk memberikan pelayanan yang baik, sebaiknya pelayanan atau penjual mendengarkan memahami kebutuhan para pelanggan para pelanggan dan membuat daftar kebutuhan dengan mengelompokkan sesuai dengan kegunaan, merek, ukuran, dan jenis pesanan. Penegasan kembali kebutuhan pelanggan yakni Barang yang telah dicatat, ditegaskan kembali agar tidak terjadi kesalahan pelayanan, Menanyakan penggunaan alat pembungkusan barang, Menanyakan cara pengiriman barang

yang dikehendaki pembeli dan Menegaskan cara pembayaran (*cash, credit*, dengan cek). Mewujudkan kebutuhan pelanggan, Menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan kembali. Hal-hal yang dapat dilakukan dengan harapan pelanggan kembali untuk membeli barang jasa di antaranya adalah sebagai berikut: Pernyataan terimakasih kepada setiap pelangga, Pemberian bonus kepada pelanggan yang membeli dalam jumlah besar, Pemberian potongan harga dan Pemberian hadiah pada waktu-waktu tertentu kepada pelanggan.

3. Konsep Pegawai

Pegawai/ karyawan adalah sumber daya manusia/ penduduk yang bekerja disuatu institusi baik pemerintah maupun swasta (bisnis). Ada beberapa rumusan mengenai siapa pegawai/ karyawan itu sebenarnya. Diantara rumusan itu, antara lain: Ndraha (1999), sumber daya manusia adalah penduduk yang siap, mau dan mampu memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan organisasi atau *he people who are ready, willing, and able to contribute to organizational goal*.

Wirawan (Abdullah, 2014) sumber daya manusia merupakan sumberdaya yang digunakan untuk menggerakkan dan mensiergikan sumberdaya lain untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa SDM sumberdaya lain menganggur (*idle*) dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi.

Pegawai/karyawan/SDM mempunyai potensi yang luar biasa yang mengalahkan sumberdaya organisasi lainnya, karena ia mempunyai:

- a. Kemampuan fisik, yang dapat digunakan untuk menggerakkan, mengerjakan, atau menyelesaikan sesuatu pekerjaan yang tidak dapat dilakukan oleh sumberdaya atau faktor produksi lainnya.

- b. Kemampuan psikis, yang dapat membangkitkan spirit , motivasi, semangat dan etos kerja, kreativitas, inovasi dan profesionalisme dalam bekerja.
- c. Kemampuan karakteristik, yang dapat membangkitkan kecerdasan (intelektual, emosional, spritual, dan sosial) yang yang membawanya untuk berkembang menjadi lebih mampu dalam menghadapi segala smacam tantangan.
- d. Kemampuan pengetahuan dan keterampilan, yang megantarkannya untuk memiliki kompetensi yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya.
- e. Pengalaman hidupnya, yang dapat menyempurnakan pertimbangan dalam menyelesaikan persoalan yang menyangkut pekerjaannya.

Dengan bahasa yang lebih ringkas karyawan atau sumber daya manusia (SDM) itu, di satu sisi berfungsi sebagai sumberdaya organisasi disamping sumberdaya-sumberdaya organisasi lainnya (uang, mesin, bahan baku, dan metode) dengan kemampuannya yang leading (berada dimuka) untuk berperan melaksanakan fungsi manajerial (menggerakkan) sumberdaya-sumberdaya organisasi lainnya (uang, mesin, bahan baku, dan metode) (Abdullah, 2014).

4. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa. Informasi tentang kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kinerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Akan tetapi dalam

kenyataannya banyak organisasi yang justru kurang atau bahkan tidak jarang ada yang tidak mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasinya.

Pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan, kecuali jika keadaan sudah menjadi sangat buruk atau segala sesuatu menjadi serba salah. Kadang beberapa atasan atau manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja yang ada sehingga perusahaan / instansi menghadapi krisis yang serius.

Menurut Rivai (2004) mengemukakan kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja:

- a. Faktor individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
- b. Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian/potensi diri, motivasi dan kepuasan kerja.
- c. Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (reward sistem).

Kinerja merupakan perbandingan antara hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai seseorang baik kualitas maupun kuantitas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selain itu kinerja seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, inisiatif, pengalaman kerja dan motivasi pegawai. Hasil kerja

seseorang akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan kerjanya secara baik dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik. Pendidikan mempengaruhi kinerja seseorang karena dapat memberikan wawasan yang lebih luas untuk berinisiatif dan berinovasi dan selanjutnya berpengaruh terhadap kinerjanya. Sedangkan yang dimaksud dengan dimensi kinerja adalah memperluas dimensi prestasi kerja pegawai yang berdasarkan:

- a. Quantity of work; jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
- b. Quality of work; kualitas kerja berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
- c. Job knowledge; luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
- d. Creativeness; Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- e. Cooperation; kesetiaan untuk bekerjasama dengan orang lain.
- f. Dependability; kesadaran dan kepercayaan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja
- g. Initiative; semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
- h. Personal qualities; menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan, dan integritas pribadi.

5. Konsep Akuntabilitas

Menurut The Advance Learner's Dictionary (Lembaga Administrasi Negara, 2000: 21), akuntabilitas adalah *required or expected to give an explanation for one's action*. Dengan kata lain dalam akuntabilitas terkandung kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak tanduk dan kegiatannya terutama dibidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi/atasannya. Dalam hal ini, terminologi akuntabilitas dilihat dari sudut pandang pengendalian tindakan dalam mencapai tujuan. Menurut J.B Gharthey akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan apa? Siapa? Kepada siapa? Milik siapa? Yang mana? Dan bagaimana? (LAN, 2000). Pertanyaan yang memerlukan jawaban tersebut antara lain: apa yang harus dipertanggungjawabkan, mengapa pertanggungjawaban harus diserahkan, kepada siapa pertanggungjawaban diserahkan, siapa yang bertanggung jawab terhadap berbagai kegiatan didalam masyarakat. Dengan demikian akuntabilitas adalah merupakan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan publik.

Dikarenakan akuntabilitas yang diminta meliputi keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi yang bersangkutan. Dalam pelaksanaan akuntabilitas dilingkungan organisasi non pemerintah menurut LAN (2000: 43) berpedoman serta memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staff untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.

- b. Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumberdaya secara konsisten dengan peraturan yang berlaku.
- c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- d. Harus berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
- e. Harus jujur, obyektif, transparan dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen organisasi dalam bentuk pemutakhiran metode dan tehnik pengukuran kinerja/penyusunan laporan akuntabilitasnya.

Ledvina V. Carino mengatakan akuntabilitas merupakan suatu evolusi kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh seorang petugas baik masih berada pada jalur otoritasnya atau sudah berada diluar tanggung jawabnya (Tim Asistensi pelaporan AKIP, LAN, 2000: 37). Mencermati hal di atas, maka yang dapat ditegaskan adalah batasan akuntabilitas. Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta keterangan ataupun pertanggungjawaban. Berdasarkan pada pengertian diatas maka semua instansi pemerintah, organisasi non pemerintah, badan dan lembaga negara baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing haruslah memahami lingkup akuntabilitasnya.

a. Tinjauan Historis dan Teoritis Akuntabilitas

Keberadaan akuntabilitas sehingga suatu sistem sudah cukup lama, karena sejarah akuntabilitas sudah dimulai sejak jaman Mesopotamia pada tahun 4000 SM, dimana pada saat itu sudah dikenal adanya Hukum Hummurabi yang mewajibkan seseorang (raja) untuk mempertanggungjawabkan segala tindakan-tindakannya kepada pihak yang memberi wewenang atau wangsit kepadanya. Untuk menyatakan keberadaan akuntabilitas sebagai suatu sistem dan agar dapat memahami secara utuh, perlu memperhatikan beberapa hal yaitu : perkembangan, jenis, tantangan dan hambatan, lingkungan yang mempengaruhi terselenggaranya akuntabilitas, hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keberhasilan akuntabilitas, serta media akuntabilitas.

1) Perkembangan

Menurut *The Oxford Advance Learner's Dictionary*, akuntabilitas adalah *required or expected to give an explanation for one's action*. Dengan kata lain, dalam akuntabilitas terkandung kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak tanduk dan kegiatannya terutama di bidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi/atasannya. Dalam hal ini, terminologi akuntabilitas dilihat dari sudut pandang pengendalian tindakan pada pencapaian tujuan. Tolak ukur atau indikator pengukuran kinerja adalah kewajiban individu dan organisasi untuk mempertanggung jawabkan capaian kinerjanya melalui pengukuran yang seobyektif mungkin. Media pertanggungjawaban dalam konsep akuntabilitas tidak terbatas pada laporan pertanggungjawaban saja; tetapi mencakup juga praktek-praktek kemudahan si pemberi mandat mendapatkan informasi, baik langsung

maupun tidak langsung secara lisan maupun tulisan. Dengan demikian, akuntabilitas akan tumbuh subur pada lingkungan yang mengutamakan keterbukaan sebagai landasan pertanggungjawaban.

Akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana, dan bagaimana. Pertanyaan yang memerlukan jawaban tersebut antara lain, apa yang harus dipertanggungjawabkan, mengapa pertanggungjawaban harus diserahkan, kepada siapa pertanggungjawaban tersebut diserahkan, siapa yang bertanggungjawab terhadap berbagai bagian kegiatan dalam masyarakat, apakah pertanggungjawaban berjalan seiring dengan kewenangan yang memadai, dan lain sebagainya. Konsep pelayanan ini dalam akuntabilitas belum memadai, oleh karena ini harus diikuti dengan jiwa *entrepreneurship* pada pihak-pihak yang melaksanakan akuntabilitas.

Akuntabilitas juga merupakan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan publik. Evaluasi kinerja dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta cara-cara bagaimana untuk mencapai semua itu. Akuntabilitas merupakan suatu evolusi kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh seorang petugas baik masih berada pada jalur otoritasnya atau sudah berada jauh di luar tanggung jawab dan kewenangannya. Dengan demikian, setiap orang harus betul-betul menyadari bahwa setiap tindakannya bukan hanya akan memberi pengaruh pada dirinya sendiri saja akan tetapi membawa dampak yang tidak kecil pada orang lain. Dengan demikian, dalam setiap tingkah lakunya seorang pejabat pemerintah mytlak harus selalu

memperhatikan lingkungan. Akuntabilitas dapat hidup dan berkembang dalam suasana yang transparan dan demokratis dan adanya kebebasan dalam mengemukakan pendapat. Sehingga dalam negara yang otokratik dan tidak transparan, akuntabilitas akan hilang dan tidak berlaku. Oleh karena itu pemerintah harus betul-betul menyadari bahwa pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari publik. Ada 4 (empat) dimensi yang membedakan akuntabilitas dengan yang lain, yaitu :

- 1) Siapa yang harus melaksanakan akuntabilitas
- 2) Kepada siapa akuntabilitas
- 3) Apa standar yang digunakan untuk penilaian akuntabilitasnya
- 4) Nilai akuntabilitas itu sendiri

Deklarasi Tokyo mengenai petunjuk akuntabilitas publik (tahun 1985) menetapkan definisi sebagai berikut, bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau petugas yang dipercayakan untuk mengolah sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawaban fisik, manajerial, dan program. Dalam pengertian yang lebih luas, akuntabilitas pelayanan publik berarti pertanggungjawaban pegawai pemerintah kepada publik yang menjadi konsumen pelayanannya. Konsep ini timbul seiring dengan perkembangan proses demokrasi. Dimulai dari era masa pemerintahan raja-raja yang diktator, dimana saat itu kekuasaan sebagai turunan dari Tuhan sehingga seorang raja tidak mempunyai kewajiban akuntabilitas kepada rakyatnya. Semakin bertambah majunya pola pemikiran manusia, maka didalam kehidupan bermasyarakatnya timbul pemikiran

baru bahwa kekuasaan merupakan kumpulan amanat yang diberikan oleh masyarakat kepada seseorang untuk mengatur kehidupan bermasyarakatnya. Oleh sebab itu seseorang yang mendapatkan amanat harus mempertanggung jawabkannya kepada orang-orang yang memberinya kepercayaan. Dalam kaitan ini, Samuel Paul melihat dalam hubungan terhadap “spektrum pendekatan mekanisme dan praktek-praktek yang digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan publik (*stakeholders*) untuk menjamin terwujudnya suatu tingkat kinerja yang diinginkan”. Efektifitas akuntabilitas publik dalam situasi ini akan banyak tergantung kepada apakah pengaruh dari pihak-pihak yang berkepentingan direfleksikan dalam sistem monitoring dan insentif dari pelayanan publik. Pihak-pihak yang berkepentingan tersebut di atas meliputi : pertama, terdiri dari publik dan konsumen pelayanan yakni pihak yang terkait dengan penyajian pelayanan yang paling menguntungkan mereka. Kedua, terdiri dari pimpinan dan pengawas penyaji pelayanan publik, yang merupakan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap pelayanan. Ketiga. Terdiri dari penyaji pelayanan itu sendiri dengan tujuan dan keinginan yang seringkali berbeda dengan pihak pertama dan kedua diatas. Dengan demikian secara absolut akuntabilitas memvisualisasikan suatu ketaatan kepada peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk melakukan evaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan dan menerapkan efisiensi dan efektivitas biaya pelaksanaan tugas-tugasnya.

Pengendalian (*control*) sebagai bagian penting manajemen yang baik, adalah saling menunjang dengan akuntabilitas. Dengan kata lain, dapat disebutkan

bahwa pengendalian tidak dapat berjalan dengan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme akuntabilitas yang baik pula, demikian sebaliknya.

Dari uraian diatas, dapat dikatakan bahwa akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan ditetapkan melalui media pertanggungjawaban secara periodik. Sumber daya meliputi sumber daya manusia, kekayaan alam, material, keuangan, dan data informasi, dan tata ruang. Sumberdaya ini merupakan masukan bagi individu maupun unit organisasi yang seharusnya dapat diukur dan diidentifikasi secara jelas. Kebijakan pada dasarnya merupakan ketentuan-ketentuan yang harus dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk bagi setiap usaha dari aparatur pemerintah sehingga tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kebijakan mencakup, pertama, kebijakan nasional yang merupakan kebijakan negara yang bersifat fundamental dan strategis dalam mencapai tujuan nasional/negara sebagaimana dijelaskan dalam UUD 1945. Yang kedua, kebijakan umum yang merupakan kebijakan Presiden (di tingkat pusat) dan kebijaksanaan pemerintah daerah (tingkat daerah) yang lingkupannya menyeluruh bersifat nasional/regional dan berupa penggarisan ketentuan-ketentuan yang bersifat garis besar dalam rangka pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan sebagai pelaksanaan UUD 1945, Tap MPR, dan UU. Kebijakan pelaksanaan di tingkat pusat merupakan penjabaran dari kebijakan umum sebagai strategi pelaksanaan dalam suatu tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang

tertentu. Sedangkan di tingkat daerah kebijakan ini merupakan pelaksanaan dari peraturan daerah, dari kebijaksanaan nasional di daerah dan dari tugas pusat di daerah yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Selanjutnya, kebijakan teknis merupakan penjabaran dari kebijakan pelaksanaan yang memuat peraturan teknis di bidang tertentu.

Pencapaian tujuan merupakan salah satu ukuran kinerja individu maupun unit organisasi. Program Kerja Tahunan, Daftar Isian Proyek/Kegiatan (DIP/K), Daftar Rencana Kegiatan (DRRK), dan bentuk perencanaan lainnya baik jangka panjang maupun jangka pendek. Dalam kegiatan kenegaraan, jangka waktu pengelolaan sumber daya oleh individu atau unit organisasi pada lazimnya berlangsung selama satu tahun anggaran. Oleh karena itu, berdasarkan lama pengelolaan dan kelaziman, bentuk media akuntabilitas yang memadai adalah bentuk laporan berkala. Media akuntabilitas yang memadai adalah bentuk laporan yang dapat mengekspresikan pencapaian tujuan melalui pengelolaan sumber daya suatu organisasi. Media akuntabilitas ini dapat berupa laporan tahunan tentang pencapaian tugas pokok dan fungsi dengan aspek-aspek penunjangnya seperti aspek keuangan, aspek sarana dan prasarana, aspek sumberdaya manusia dan lain-lain.

2) Jenis

Menurut Dwiyatno, akuntabilitas sebetulnya merupakan sisi-sisi sikap dan watak kehidupan manusia yang meliputi :

- 1) Akuntabilitas intern seseorang dan
- 2) Ekstern seseorang

Dari sisi intern seseorang, akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban orang tersebut kepada Tuhannya. Akuntabilitas yang demikian ini yang meliputi pertanggungjawaban sendiri mengenai segala sesuatu yang dijalankannya, hanya diketahui dan difahami oleh diri sendiri. Oleh karena itulah akuntabilitas intern ini disebut juga sebagai akuntabilitas spiritual. Ledivina V. Carino mengatakan bahwa dengan disadarinya akuntabilitas spiritual ini, maka pengertian akan accountable atau tidaknya seseorang bukan hanya dikarenakan dia mencuri atau tidak sensitif terhadap lingkungannya akan tetapi lebih jauh dari itu yakni seperti adanya perasaan malu atas warna kilitnya, tidak bangga menjadi bagian suatu bangsa, kurang nasionalis, dan lain-lain. Akuntabilitas yang satu ini sangat sulit untuk diukur karena tidak adanya ukuran, yang kelas dan diterima oleh semua orang serta tidak ada yang melakukan caek, evaluasi dan menitori baik sejak proses sampai pada pertanggungjawaban itu sendiri. Semua tindakan akuntabilitas spiritual didasarkan pada hubungan seseorang tersebut dengan Tuhan. Namun apabila betul-betul dilaksanakan dengan penuh iman dan takwa, kesadaran akan akuntabilitas spiritual ini akan memberikan pengaruh yang sangat besar pada pencapaian kinerja orang tersebut. Itulah sebabnya mengapa seorang dapat melaksanakan pekerjaan dengan hasil yang berbeda dengan orang lain, atau mengapa suatu instansi menghasilkan kuantitas dan kualitas yang berbeda terhadap suatu pekerjaan yang sama-sama dikerjakan oleh instansi lainnya walaupun uraian tugas pokok dan fungsinya telah nyata-nyata dijelaskan secara rinci. Dengan kata lain, melalui kesadaran akan akuntabilitas intern/spiritual

seorang pegawai akan dengan senang hati melakukan pekerjaannya dan tugas-tugasnya dengan sebaik-baiknya.

Tugas-tugas dikerjakan bukan hanya batasan apa yang telah tertulis saja, akan tetapi lebih jauh dari itu. Dalam suatu posisi/jabatan tertentu, seorang pegawai harus dapat menentukan apa yang sudah dilakukan oleh pendahulunya, dan apa yang harus dilakukannya sekarang untuk pencapaian kinerja yang lebih baik pada posisi tersebut. Alasan-alasan seperti kemampuan manusia berbeda-beda, tidak cukup waktu, tidak cukup sumber daya, dan lain-lain merupakan cikal bakal terwujudnya korupsi, dan akuntabilitas menjadi kabur bagaikan kaca yang berembun. Oleh karena itu, hindari keluhan-keluhan yang demikian bila kita memang ingin menjalankan akuntabilitas, walaupun hambatan tersebut memang kadangkala perlu juga untuk diungkapkan apabila cukup memberi pengaruh yang signifikan terhadap pencapaian kinerja.

Akuntabilitas ekstern seorang adalah akuntabilitas orang tersebut kepada lingkungannya baik lingkungan formal (atasan-bawahan) maupun lingkungan masyarakat. Kegagalan seseorang memenuhi akuntabilitas ekstern mencakup pemborosan waktu, pemborosan sumber dana, dan sumber-sumber daya pemerintahan yang lain, kewenangan, dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Akuntabilitas ekstern lebih mudah diukur mengingat norma dan standar yang tersedia memang sudah jelas. Kontrol dan penilaian eksternal sudah ada dalam mekanisme yang berbentuk dalam suatu sistem dan prosedur kerja. Seorang atasan apabila terjadi penyimpangan. Rekan kerja akan saling

mengingatkan dalam pencapaian akuntabilitas masing-masing. Hal ini dapat terwujud dikarenakan ada saling ketergantungan diantara mereka. Masyarakat akan bersuara dengan lantang apabila pelayanan yang diterima dari birokrasi tidak seperti yang diharapkannya. Mahasiswa melakukan demokrasi terhadap ketidakadilan dan kesengsaraan rakyat menghadapi jepitan hidup. Lembaga swadaya masyarakat seperti *indonesia CorruptionWatch* (ICW), Lembaga Konsumen Indonesia adalah contoh-contoh pengontrol dan penyeimbang pelaksanaan akuntabilitas instansi pemerintahan. Akuntabilitas eksternal meliputi:

- 1) *Internal Accountability to the public servant's own organization*. Dalam akuntabilitas ini setiap tingkatan pada hirarki organisasi, petugas pelayanan publik diwajibkan untuk akuntabel kepada atasannya dan kepada yang mengontrol pekerjaannya. Untuk itu diperlukan komitmen dari seluruh petugas untuk memenuhi kriteria pengetahuan dan keahlian untuk pelaksanaan tugas-tugasnya sesuai dengan posisinya tersebut.
- 2) *External Accountability to the individuals and organization outside public servant's own organization*. Akuntabilitas ini mengandung pengertian akan kemampuan untuk menjawab setiap pertanyaan yang berhubungan dengan capaian kinerja pelaksanaan tugas dan wewenang. Untuk itu selain kebutuhan akan pengetahuan dan keahlian seperti yang disebutkan sebelumnya juga dibutuhkan komitmen untuk melaksanakan kebijakan dan program-program yang telah dijanjikan dipersyaratkan sebelum dia memangku jabatan tersebut.

Akuntabilitas eksternal baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi merupakan hal yang paling banyak dibicarakan dalam konteks akuntabilitas.

Banyak pihak yang membagi-bagi akuntabilitas ini menjadi beberapa bagian sesuai dengan sudut pandang masing-masing. Pembagian akuntabilitas eksternal meliputi:

1) Menurut Andrianto

a) Traditional atau *Regularity Accountability*

Akuntabilitas tradisional atau akuntabilitas reguler memfokuskan diri pada transaksi-transaksi reguler atau transaksi-transaksi fisik untuk mendapatkan informasi mengenai kepatuhan pada peraturan yang berlaku terutama yang terkait dengan peraturan fisik dan peraturan pelaksanaan administrasi publik. Disebut juga sebagai *compliance accountability*. Hal ini diperlukan untuk mempertahankan tingkat efisiensi pelaksanaan administrasi publik yang mengarah pada perwujudan pelayanan prima.

b) *Managerial Accountability*

Akuntabiliti manajerial menitikberatkan pada efisiensi dan kehematan penggunaan dana, harta kekayaan, sumber daya manusia, dan sumber-sumber daya lainnya. Pada saat yang bersamaan bersama akuntabilitas ini menitikberatkan pada peranan manajer atau pengawas dan mengharuskan agar pejabat dan pegawai tidak hanya menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan peraturan yang telah ada, tetapi juga untuk menetapkan suatu proses yang berkelanjutan seperti perencanaan dan penganggaran, sehingga memungkinkan mereka memberikan pelayanan publik yang terbaik. Efisiensi pengelolaan sumber daya yang menjadi kewenangan suatu instansi pemerintah merupakan ciri utama akuntabilitas manajerial.

c) Program Accountability

Akuntabilitas program memfokuskan pada pencapaian hasil operasi pemerintah. Pegawai pemerintah harus dapat menjawab pertanyaan disekitar pencapaian tujuan pemerintah, bukan hanya sekedar ketaatan pada peraturan yang berlaku. Persyaratan ini dimaksudkan untuk mempersiapkan pelayanan yang terbaik kepada pihak-pihak dimana instansi akan dinilai sesuai lingkup tugasnya (bukan pelayanan kepada semua pihak). Pencapaian tujuan tersebut tentunya dikaitkan dengan program-program instansi pemerintah tersebut yang dikaitkan dengan program nasional, sehingga keberhasilan instansi pemerintahan ini mempunyai sumbangan (*share*) yang jelas pada capaian program nasional.

d) Process Accountability

Akuntabilitas proses memfokuskan pada informasi mengenai tingkat pencapaian kesejahteraan sosial atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas-aktivitas organisasi. Untuk itu perlu dipertimbangkan masalah etika dan moral setiap kebijakan pemerintah serta pelaksanaannya, serta bagaimana dampaknya pada konsisi sosial. Hal inilah yang seringkali dilanggar oleh pemerintahan yang bersifat otokratik, dimana rakyat tidak memiliki kuasa untuk melakukan penolakan terhadap kebijakan pemerintahan yang nyata-ntaya sudah merugikan mereka baik dari segi moril, bahkan kadang kala jiwa.

2) Menurut Gerson

a) Democratic Accountability

Akuntabilitas demokrasi merupakan gabungan antara *political* dan *administrative accountability*. Pemerintah *accountable* atas kinerja

dan semua kegiatannya kepada pemimpin politik yang telah memilih mereka. Pada negara-negara demokrasi, materi *accountable* pada parlemen. Penyelenggaraan pelayanan publik *accountable* pada materi/pemimpin instansinya masing-masing. Jadi, pada dasarnya pelaksanaan akuntabilitas dilakukan secara berjenjang dari pemimpin tingkat bawah sampai ke yang paling atas (*Presiden*) dan selanjutnya Presiden melaksanakan akuntabilitas kepada MPR sebagai wujud pihak yang memberikan mandat dan telah memilihnya.

b) Professional Accountability

Dalam akuntabilitas profesional para pakar, profesional dan teknokrat melaksanakan tugas-tugasnya dengan dilandasi oleh norma-norma dan standar profesinya. Mereka diperkenankan untuk menentukan *public interest* sesuai dengan norma-norma dan standar yang dikaitkan dengan kepentingan masyarakat.

c) Legal Accountability

Berdasarkan kategori akuntabilitas yang satu ini, pelaksanaan ketentuan hukum disesuaikan untuk kepentingan *public goods* dan *public services* yang memang dituntut oleh seluruh masyarakat. Dengan akuntabilitas ini maka petugas pelayanan publik akan dapat dituntut di pengadilan apabila mereka gagal melaksanakan tugas-tugasnya sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Malpraktek dan pelayanan seadanya kepada masyarakat akan diumumkan pada laporan akuntabilitas ilegal.

3) Lingkungan yang Mempengaruhi

Lingkungan yang mempengaruhi akuntabilitas suatu entitas meliputi lingkungan internal dan eksternal yang merupakan faktor-faktor yang membentuk,

memperkuat, atau memperlemah efektifitas pertanggungjawaban entitas atas wewenang dan tanggung jawab yang dilimpahkan kepadanya. Diantara faktor-faktor yang relevan dengan akuntabilitas instansi pemerintahan antara lain meliputi:

- 1) Falsafah dan konstitusi negara;
- 2) Tujuan dan sasaran pembangunan nasional;
- 3) Ilmu pengetahuan dan teknologi;
- 4) Ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan;
- 5) Ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang mengatur akuntabilitas;
- 6) Serta penegak hukum yang memadai;
- 7) Tingkat keterbukaan (transparansi) pengelolaan
- 8) Sistem manajemen birokrasi;
- 9) Misi, tugas pokok dan fungsi, serta program pembangunan yang terkait;
- 10) Jangkauan pengendalian kompleksitas program instansi

Faktor-faktor tersebut mempengaruhi corak akuntabilitas secara simultan dan saling terkait satu dengan lainnya, sehingga sulit diuraikan pengaruhnya tanpa mengaitkan satu faktor dengan faktor lain secara keseluruhan. Keberagaman misi, tugas pokok dan fungsi, serta kompleksitas program pembangunan di satu sisi membutuhkan akuntabilitas standar untuk memimalkan tidak terfokusnya pelaporan pada aspek akuntabilitas (keuangan, manjerial, manfaat, dan prosedur). Pada sisi lain standarisasi dapat mengurangi ciri khas pertanggungjawaban program itu sendiri. Beragamnya kebutuhan pemakai laporan pada jenjang manajemen yang lebih tinggi juga harus dipertimbangkan dalam standarisasi

pelaporan. Standarisasi bentuk laporan akan menjadi semakin kompleks bila semua kebutuhan pemakai diakomodasi dalam “format laporan” yang berlaku umum untuk semua instansi pemerintah. Untuk menghindari distorsi keberagaman tersebut terhadap tujuan yang ingin dicapai konsep akuntabilitas, perlu diperhatikan ciri akuntabilitas yang efektif, antara lain :

- 1) Akuntabilitas harus utuh dan menyeluruh (dalam arti tanggungjawab terhadap tugas pokok dan fungsi instansi, serta program pembangunan yang dipercayakan kepadanya, termasuk pengelolaan BUMN/D yang berada di bawah wewenangnya).
- 2) Mencakup aspek yang menyeluruh mengenai aspek intergeritas keuangan, ekonomi, efisiensi, efektifitas dan prosedur.
- 3) Akuntabilitas merupakan bagian dari sistem manajemen untuk menilai kinerja individu maupun unit organisasi
- 4) Akuntabilitas harus dibangun berdasarkan sistem informasi yang handal, untuk menjamin keabsahan, akurasi, obyektifitas, dan ketepatan waktu penyampaian informasi.
- 5) Adanya penilaian yang obyektif dan independen terhadap akuntabilitas suatu instalasi
- 6) Adanya tindak lanjut terhadap laporan penilaian atas akuntabilitas.

4) Media Akuntabilitas

Pejabat pemerintah memiliki tanggungjawab dalam menggunakan sumber-sumber daya secara efisien, ekonomis, dan efektif untuk mencapai tugas pokok dan fungsi unit organisasinya. Akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban

pejabat tersebut untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber-sumber daya yang tersedia untuk menjalankan program dan kegiatan pemerintah. Kebutuhan akan akuntabilitas menyebabkan permintaan informasi yang lebih banyak mengenai program dan kegiatan instansi pemerintahan. Atasan pejabat pemerintah, anggota DPR, ingin dan perlu mengetahui tidak hanya mengenai apakah dana-dana pemerintah telah dikelola secara tepat dan telah sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku tetapi juga apakah organisasi pemerintahan, program, dan kegiatan mencapai tujuan sesuai otorisasi dan dana, apakah dilaksanakan secara ekonomis, efisien, dan efektif. *Price Waterhouse* dalam bukunya "Enhancing Government Accountability" (1983), menyebabkan bahwa untuk memperbaiki praktek-praktek pelaporan sektor publik direkomendasikan bahwa seluruh laporan tahunan dari unit-unit pemerintahan termasuk suatu pernyataan atau pembahasan oleh pimpinan unit tersebut, berhubungan dengan suatu analisis kegiatan-kegiatan dan evaluasi dari internal control.

Pimpinan tersebut harus bertanggungjawab terhadap seluruh pengungkapan dan penyajian yang termasuk dalam laporan tahunan. Kebutuhan akan evaluasi terhadap internal control sejalan dengan premis dasar dalam standar audit pemerintahan yang dikeluarkan oleh GAO pada tahun 1988 yang antara lain menyatakan bahwa pejabat-pejabat pemerintahan bertanggungjawab dalam menciptakan dan memelihara suatu sistem internal control yang efektif untuk menjamin bahwa tujuan dan sasaran yang sesuai telah memenuhi hal-hal: pengamanan sumber-sumber daya, hukum dan peraturan diikuti, dan data terpercaya diperoleh, dikelola, dan diungkapkan secara jujur. Selanjutnya untuk

menyempurnakan sistem internal control yang melingkupi kegiatan-kegiatan pemerintah, pejabat-pejabat pemerintah pada setiap jenjang diminta untuk secara reguler menilai sistem internal control mereka dan melaporkan secara terbuka mengenai efektifitas sistem tersebut. Pada berbagai fungsi akuntabilitas proses mempertanggungjawaban penempatan pejabat pemerintahan pada suatu posisi harus dapat dijawab.

Keharusan menjawab ini tidak terlepas dari dimensi ruang dan waktu, yang membatasi kapan, dimana dan kepada siapa jawaban yang diperlukan harus diberikan. Hal ini mempertegas perlunya suatu media pertanggungjawaban kepada pihak yang memberikan kewenangan. Media pertanggungjawaban yang menjadi alat evaluasi oleh pihak yang memberikan kewenangan untuk menilai kinerja pejabat pemerintah harus dibuat secara tertulis dalam bentuk laporan yang bersifat periodik.

6. Efektifitas Pelayanan Publik

Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena

keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan (Pasolong 2007:4).

Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Robbins memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang (Tika, 2008:129) Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Dari pendapat di atas disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu (Siagian 2003:27).

Stoner, dalam Kurniawan (2005:106) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci

dari kesuksesan suatu organisasi. Pendapat ini juga didukung oleh Miller, efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Dan menurut Hall, efektivitas adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya.

Berdasarkan pengertian beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep efektivitas dalam suatu organisasi menunjukkan pada tingkatan sejauh mana organisasi tersebut melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsinya, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti:

1. Sumberdaya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh organisasi atau perusahaan yang jumlah sudah ditentukan/dibatasi
2. Jumlah dan mutu pelayanan jasa yang diberikan sudah ditentukan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai
3. Batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya
4. Tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang ditetapkan (Siagian 2003:17)

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam pencapaian efektivitas suatu organisasi yakni terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Bila keterampilan, kemampuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan,

maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya sehingga efektivitas yang lebih baik dapat terbentuk dalam organisasi. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Mahsun menambahkan bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif (Mahsun 2006:182).

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pencapaian sebuah tujuan yang telah disepakati dan dapat terlaksana pada waktu yang telah ditentukan sehingga menghasilkan hasil akhir yang diharapkan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif.

7. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang

puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto (1997: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- 1) Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
- 2) Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
- 3) Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
- 4) Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang

dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

b. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat

Menurut Lupioyadi (2006: 158), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- 1) Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- 5) Biaya, public tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika

kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Penelitian mengenai *Customer – Perceived Quality* pada industri jasa oleh Berry, Parasuraman, dan Zeithaml dalam Rangkuti (2003:22), mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa yaitu:

- 1) Kesenjangan tingkat kepentingan masyarakat dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya pihak manajemen suatu organisasi publik tidak selalu merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para masyarakatnya.
- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan masyarakat dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh masyarakatnya, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumberdaya atau karena adanya kelebihan permintaan.
- 3) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya pemberi jasa memenuhi standar kinerja, atau bahkan ketidakmauan memenuhi standar kinerja yang diharapkan.
- 4) Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Seringkali tingkat kepentingan masyarakat dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh organisasi publik. Apabila diberikan ternyata tidak

dipenuhi, maka terjadi persepsi negatif terhadap kualitas jasa organisasi publik.

- 5) Kesenjangan antarajasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan kesenjangan ini terjadi apabila masyarakat mengukur kinerja atau prestasi organisasi publik dengan cara yang berbeda, atau apabila masyarakat keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

c. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001: 76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara

mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada public tersebut.

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Menurut Moenir (2001: 67), kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan publik. Kkinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya. Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat).

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti/Judul penelitian	Fokus/Indikator	Temuan
1	Trenda Aktiva Oktariyanda (2014) dengan judul Pelayanan Izin mendirikan Bangunan (IMB) dalam mencapai Kualitas pelayanan publik yang oPTIMA	<p>1. Kualitas pelayanan, yang terdiri atas 3 indikator yakni responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas</p> <p>2. Kendala yang dihadapi dalam optimalisasi. Indikatornya terdiri atas: SDM dan sarana prasarana</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPPT Kabupaten Sidorejo pada pelaksanaan pelayanan IMB dalam rangka mencapai kualitas pelayanan publik sudah berjalاندengan baik walaupun masih ada beberapa kendala yang dihadapi dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik, seperti SDM dan sarana prasarana.</p> <p>Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan yang dilakukan oleh peneliti terletak pada fokus penelitiannya dimana, peneliti menggunakan fokus penelitian yang terdiri atas: akuntabilitas, jaminan dan efisiensi pelayanan.</p>
2	Mohamad Adriani(2015) dengan judul Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan oleh Kantor Pelayanan Perizinan terpadu (KPPT) Kabupaten Lombok Tengah	1. upaya pelayanan yang diberikan, yang terdiri atas akuntabilitas, responsivitas, efisiensi pelayanan dan fasilitas fisik.	<p>Hasil penelitian menunjukkan pelayanan IMB oleh KPPT Kabupaten Lombok Tengah mencakup 1) akuntabilitas pelayanan, memberi pertanggungjawaban pada publik, dengan lebih mengutamakan pelayanan prima untuk memuaskan masyarakat serta memberikan pelayanan cepat tepat, dan akuntabel. 2) Responsivitas pelayanan, kemampuan organisasi publik mengenali kebutuhan masyarakat masih relatif kurang. 3) Efisiensi pelayanan IMB belum dapat berjalan secara efektif karena belum sesuai dengan standar pelayanan. 4) Fasilitas fisik keberhasilan implementasi kebijakan</p>

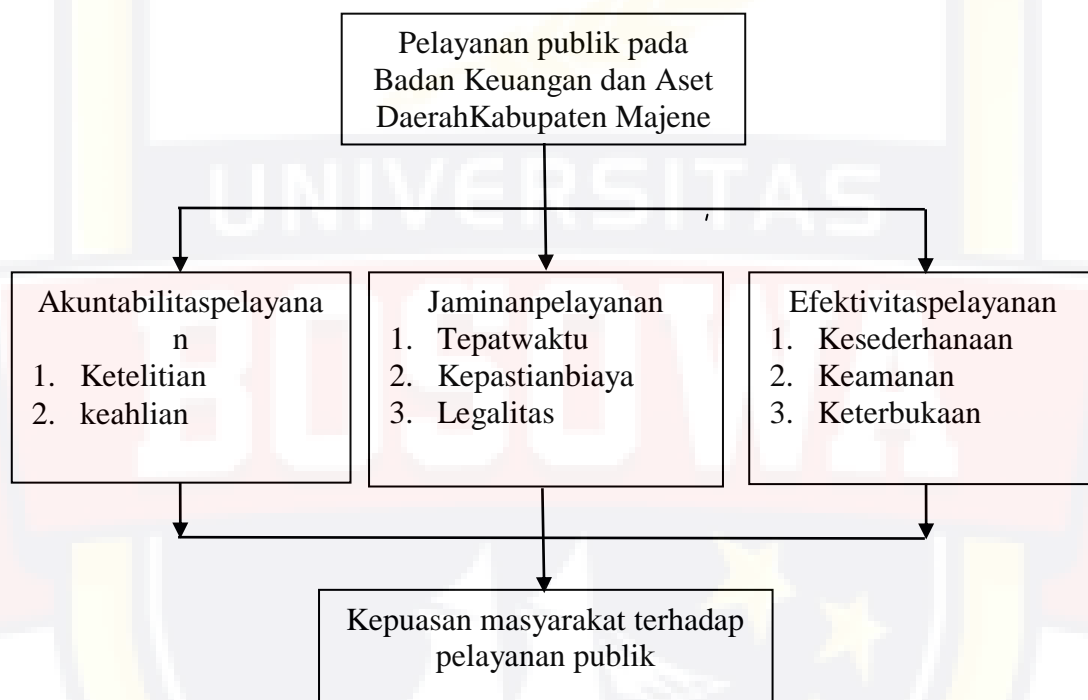
			<p>elayanan perizinan terpadu ini sangat dipengaruhi oleh kesiapan aparatur dengan segala dukungan fasilitas fisik.</p> <p>Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan yang dilakukan oleh peneliti terletak pada fokus penelitiannya dimana, peneliti menggunakan fokus penelitian yang terdiri atas: akuntabilitas, jaminan dan efisiensi pelayanan.</p>
--	--	--	---

C. Kerangka Konsep

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 ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Kabupaten Majene semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan di BKAD Kabupaten Majene, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup akuntabilitas pelayanan, jaminan pelayanan dan efektivitas pelayanan.

Penelitian ini meneliti tentang pelayanan publik pegawai pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene. Di instansi pemerintahan, pimpinan memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka kerangka konsep digambarkan pada Gambar 2.1 di bawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian dapat dikelompokkan berdasarkan tujuan, manfaat, dan waktu penelitian. Jenis penelitian ini jika dilihat berdasarkan tujuannya merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Irawan (2006: 60), penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya. Menurut tingkat penjelasannya, penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang lebih terperinci dalam mengeksplorasi dan klarifikasi atas fenomena atau fakta tentang pelayanan publik di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.

B. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene. Lokasi penelitian ini dipilih karena Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene merupakan salah satu instansi yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang penting dalam pemerintahan.

2. Jadwal Penelitian

Proposal penelitian ini akan dilaksanakan pada rentang waktu bulan Oktober sampai dengan November 2018.

C. Deskripsi Fokus dan Indikator Fokus Penelitian

1. Deskripsi Fokus Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah:

- a. Akuntabilitas pelayanan adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para pegawai.
- b. Jaminan pelayanan adalah kepastian layanan yang dapat diperoleh oleh masyarakat.
- c. Efektivitas pelayanan adalah penyelesaian pekerjaan yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut.

2. Indikator Fokus Penelitian

Untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan informasi terkait tujuan penelitian, maka indikator fokus penelitian adalah:

- a. Akuntabilitas pelayanan terdiri atas indikator:
 - 1) Ketelitian adalah kesesuaian pekerjaan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku.
 - 2) Keahlian adalah kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya.
- b. Jaminan pelayanan terdiri atas indikator:
 - 1) Tepat waktu adalah perilaku yang memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam aturan.

2) Kepastian biaya adalah kejelasan tentang jumlah yang harus dibayarkan dalam mendapatkan pelayanan.

3) Legalitas adalah kejelasan hukum dalam mendapatkan pelayanan publik.

c. Efektivitas pelayanan terdiri atas indikator:

1) Kesederhanaan adalah kemudahan sistem pelayanan yang dapat dimengerti oleh masyarakat.

2) Keamanan adalah keadaan tenang dan nyaman bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

3) Keterbukaan adalah kesediaan informasi yang luas dalam mendapatkan pelayanan publik.

D. Informan Penelitian

Informan yang peneliti wawancarai diambil berdasarkan *purposive sampling* atau berdasarkan keahlian. Nama respon dendisamarkan berdasarkan keinginan responden sendiri. Narasumber yang diwawancarai oleh peneliti adalah:

1. Kepala BKAD Kabupaten Majene yang berjumlah 1 orang.
2. Sekertaris BKAD KabupatenMajene yang berjumlah 1 orang.
3. Pegawai BKAD KabupatenMajene yang berjumlah 2 orang.
4. Masyarakat (Pihak Ketiga) yang berjumlah 2 orang.

Maka secara keseluruhan total informan pada penelitian ini adalah 7 orang.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di obyek

penelitian yang bersumber hasil wawancara dengan informan dan hasil pengamatan langsung di lokasi penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari bahan-bahan literature seperti dokumen-dokumen serta laporan-laporan dan kepustakaan lainnya yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

Ada tiga macam teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik pengumpulan data kualitatif. Salah satu metode pengumpulan data dengan teknik studi lapangan ialah dengan jalan wawancara yang menurut Sofian (1989: 192) yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada narasumber. Wawancara adalah salah satu bagian yang terpenting dari tiap survei, tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada nara sumber. Data semacam itu merupakan tulang punggung suatu penelitian. Wawancara mendalam terkait dengan mekanisme pengalokasian dana penyesuaian telah dilakukan kepada beberapa narasumber.

Teknik pengumpulan data selanjutnya adalah melalui studi kepustakaan yakni studi dengan menggunakan data-data yang relevan dengan pembahasan penelitian yang berasal dari buku-buku, jurnal dan karya ilmiah lainnya serta berbagai peraturan perundang-undangan yang menjadi referensi penelitian.

Selain menggunakan reduksi data peneliti juga menggunakan teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam

pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moleong, 2004:330).

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003:115) yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.

Denzin (Moleong, 2004: 332), membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber. Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lain. Model triangulasi diajukan untuk menghilangkan dikotomi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif sehingga benar-benar ditemukan teori yang tepat. Murti (2006) menyatakan bahwa tujuan umum dilakukan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari sebuah riset. Dengan demikian triangulasi memiliki arti penting dalam menjembatani dikotomi riset kualitatif dan kuantitatif, sedangkan menurut Yin (2003) menyatakan bahwa pengumpulan data triangulasi (triangulation) melibatkan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penyajian data yang sering digunakan untuk data kualitatif pada masa yang lalu adalah dalam bentuk teks naratif dalam puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah yang besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi. Manusia tidak cukup mampu memproses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.

Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu padan dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis.

G. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data adalah untuk menjamin bahwa semua yang telah diamati dan diteliti peneliti sesuai (relevan) dengan data yang sesungguhnya ada

dan memang benar-benar terjadi hal ini dilakukan peneliti untuk memelihara dan menjamin bahwa data tersebut benar, baik bagi pembaca maupun subjek penelitian. Untuk memperoleh tingkat keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi yaitu mengadakan perbandingan antara sumber data yang satu dengan yang lain. Sebagaimana yang dikemukakan Moleong (2000: 45) bahwa: “Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data tersebut”.

Teknik triangulasi menurut Moleong, teknik yang digunakan dalam penelitian ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Ia juga mengatakan bahwa triangulasi dengan sumber berarti membandingkan data dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda. Menurut Patton (Moleong, 2000: 47) tentang hal di atas dapat dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan apa yang dikatakan dengan kenyataan yang dilakukan. Dengan cara melihat langsung dan memastikannya dengan sumber data yang lain.
2. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara. Dengan cara mengumpulkan kedua hasil data tersebut lalu mengecek kembali kebenarannya dan disesuaikan seperti kenyataannya.
3. Membandingkan isi hasil wawancara dengan isi suatu dokumentasi yang berkaitan. Dengan cara mengumpulkan kedua hasil data tersebut lalu mengecek kembali kebenarannya dan disesuaikan seperti kenyataannya.

Moleong menyatakan bahwa teknik analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul. Data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari catatan lapangan dan komentar, gambar, foto, dokumen dan lain sebagainya. Pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, menguraikan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikannya, pengorganisasian dan pengelolaan data bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substantif.

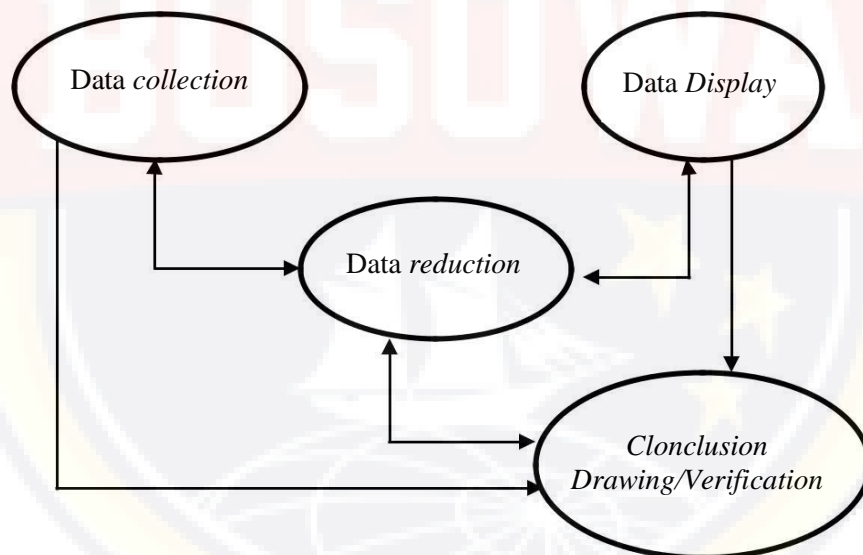
H. Teknik Analisis Data

Penganalisaan data dalam penelitian ini, dilakukan menggunakan pendekatan induktif konstektual yaitu memulai dari informasi-informasi empirik yang diperoleh kemudian dibangun konsep-konsep kearah pengembangan suatu teori substansi, teori yang bertolak dari data dan cerna dengan pengalaman lalu.

Informasi yang dikumpul diidentifikasi menjadi konsep-konsep, selanjutnya disusun menjadi proposisi-proposisi. Tipe dasar proposisi pada dasarnya ada dua yaitu generalisasi empirik dan hipotesis dikembangkan dari perbandingan data empiris dengan hasil-hasil penelitian atau teori lain yang relevan.

Selama di lapangan dilakukan observasi dan wawancara, dalam observasi dikembangkan item-item yang perlu diobservasi walaupun sudah ada pedoman observasi, namun tidak menutup kemungkinan ada hal-hal lain yang belum termasuk dalam pedoman akan tetapi diperlukan untuk dijadikan data penelitian. Wawancara berpedoman pada butir-butir pertanyaan yang ada dikembangkan saat berdiskusi dengan informan.

Berdasarkan penjabaran diatas penelitian ini menggunakan Model Miles and Huberman sebagai teknik analisis data kualitatif, dimana analisis ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014:91) mengatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga tuntas sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing verification*. Model ineraktif ditunjukkan dalam gambar berikut:



Gambar 3.1
Komponen Analisis Data Miles and Huberman
Dalam Sugiyono (2014:92)

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai macam teknik seperti melalui wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi dari subyek dan obyek penelitian yang terkait dengan motivasi pegawai dalam hal pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data atau Pengolahan Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya yang cukup banyak sehingga perlu dicatat dengan teliti dan rinci dimana semakin lama peneliti di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, rumit dan kompleks. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan untuk peneliti melakukan pengumpulan data jika selanjutnya diperlukan.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah mendisplaykan data bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori flowchart dan sebagainya. Mile and Huberman (Sugiyono, 2014: 94) mengemukakan bahwa dalam penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks narasi. Dengan mendisplay data maka akan dengan mudah untuk memahami apa yang terjadi merencanakan kerja selanjutnya dengan apa yang dipahami.

4. *Conclusion Drawing/Verification* (Pemaparan dan Penarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan awal yang didukung dengan adanya bukti yang valid dan konsistensi data peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa diskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dapat berupa hubungan yang kausal, hipotesis atau teori Sugiyono (2014: 99). Dalam konteks ini kesimpulan dan verifikasi dilakukan setelah data disajikan agar dapat diketahui hasil akhir dari penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Akuntabilitas Pelayanan Pegawai Pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene

Dalam bidang pemerintahan, tugas pelayanan mempunyai peranan sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menyangkut rakyat secara keseluruhan. Dalam hal ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan pengurusan Surat Penyediaan Dana (SPD), dimana pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh unit pemerintahan yang berwenang dengan melibatkan seluruh unsur pegawai sebagai abdi atau pelayan masyarakat.

Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari setiap aparatur pemerintah senantiasa dihadapkan pada berbagai persoalan, baik dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakat maupun dalam melaksanakan pengaturan terhadap segala aktifitas warga masyarakat.

Pelayanan administrasi semakin meningkat kedudukannya dalam kehidupan masyarakat seiring dengan meningkatnya kesadaran akan hak hidup atas pelayanan. Untuk memperoleh pelayanan yang baik dari aparat dibutuhkan manajemen pelayanan yang tepat. Manajemen pelayanan adalah suatu proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna

memenuhi kepentingan umum melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

Penyelenggaraan pelayanan harus dapat di pertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk itu pelayanan publik harus di laksanakan secara akuntabel dan transparan. Akuntabilitas pelayanan seringkali memberikan penilaian kepada masyarakat terhadap instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan publik. Banyak penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Untuk menjaga agar instansi tetap memiliki citra baik dalam pandangan masyarakat maka perlu dilakukan peningkatan dalam akuntabilitas pelayanan agar tercipta pelayanan publik yang akuntabel.

Untuk mengetahui akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pelayanan Surat Penyediaan Dana (SPD) pada Badan Keuangan dan Aset Daerah, peneliti menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan (Akurasi)

Salah satu ukuran yang paling penting dari Akuntabilitas Kinerja pelayanan publik adalah tingkat ketelitian pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Yang dimaksud dengan ketelitian pegawai bekerja secara profesional sesuai tugas masing-masing. Dengan adanya ketelitian pegawai, memungkinkan bagi setiap pegawai untuk mencurahkan pemikiran, perhatian dan kemampuannya dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab. Dari aspek ini setelah dianalisa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa

tingkat ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, pegawai sudah memberikan pelayanan yang akurat sehingga menghasilkan kinerja pelayanan yang memuaskan.

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil bahwa dalam mengerjakan pekerjaan pegawai terlebih dahulu memeriksa kelengkapan berkas yang diusulkan oleh masyarakat. kelengkapan berkas tersebut, disusun berdasarkan SOP yang telah ditetapkan oleh BKAD sebelumnya. Untuk mempertegas hasil pengamatan, maka dilakukan wawancara terhadap informan yang telah ditentukan sebelumnya. Dimana hasil yang di dapatkan adalah sebagai berikut :

“Saya selaku pimpinan selalu berupaya agar pegawai dapat bekerja dengan sebaik mungkin. Apalagi sebagai pegawai yang melayani kebutuhan masyarakat luas. Saya menjamin bahwa Para staf saya dalam menjalankan tugasnya sudah bekerja secara teliti sebagaimana tenaga yang terlatih. Dengan adanya ketelitian kerja ini tentu akan menghasilkan suatu produk layanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat ”. (Kepala BKAD Kabupaten Majene dalam wawancara tanggal 3 Desember 2018).

Hal senada disampaikan oleh Sekertaris BKAD Kabupaten Majene yang menyatakan:

“Pihak pimpinan selalu mengingatkan kepada para staf untuk melaksanakan tugas secara teliti. Agar hasilnya sesuai yang di inginkan dan tepat sasaran. Tingkat ketelitian ini sangat penting agar dalam melaksanakan tugas tidak terjadi kesalahan-kesalahan yang berakibat pada ketidakpuasan masyarakat. Terkhusus bagi pegawai yang bertugas pada kasi pelayanan umum yang harus jeli terhadap keluhan dari masyarakat. Begitu juga dengan pegawai yang lain, harus melaksanakan segala tugas dan tanggung jawabnya dengan penuh rasa tanggung jawab. Menurut saya ketelitian pegawai di Kantor ini sudah sangat baik. ini tidak terlepas dari pimpinan yang selalu memperhatikan bawahanya dalam mengerjakan tugasnya sesuai keahliannya masing-masing. (Hasil wawancara tanggal 4 Desember 2018).

Staf bagian anggaran BKAD Kabupaten Majene menambahkan:

“Kami sebagai pegawai pada bidang anggaran tentu harus teliti dalam mengerjakan pekerjaan, baik itu pekerjaan yang di berikan dari atasan maupun pekerjaan yang datang dari masyarakat pengguna jasa. Jika kami tidak bekerja dengan teliti maka hasilnya tentu tidak akan memuaskan. Apalagi saya sebagai staf bagian anggaran yang melayani kebutuhan masyarakat yang bervariasi tentunya membutuhkan ketelitian yang tinggi sehingga memuaskan bagi masyarakat. Dan saya selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik tanpa adanya kesalahan-kesalahan yang mengakibatkan keluhan dan ketidakpuasan dari Masyarakat (10 Desember 2018).

Pernyataan yang di berikan oleh pihak BKAD tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan pada masyarakat yang mengatakan bahwa menurut saya tingkat ketelitian dari para pegawai sudah sangat baik. Itu merupakan suatu hal yang wajar, karena memang sebagai pelayanan harus teliti dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga hasilnya memuaskan. (Rahmadi dalam Wawancara tanggal 12 Desember 2018).

Hal senada diungkapkan oleh Saudara Burhanuddin yang menyatakan bahwa mengenai ketelitian sudah sangat baik karena saya melihat rata-rata tingkat pendidikan pegawai hampir semua sarjana. Terlihat dari hasil kerja yang di hasilkan cukup memuaskan. (Wawancara tanggal 17 Desember 2018).

Ditambahkan dengan wawancara dengan saudara Sofyan yang sedang melakukan pengurusan Surat Penyediaan Dana (SPD) yang mengatakan bahwasaya sebenarnya sudah dari kemarin datang tetapi ada kesalahan pengetikan nama pada surat penyediaan dana yang saya urus, sehingga saya datang lagi untuk memperbaikinya, tetapi ini hal wajar menurut saya. (Wawancara tanggal 20 Desember 2018).

Hasil wawancara di atas di perkuat dengan hasil obeservasi pada kantor BKAD Kabupaten Majene yang menunjukkan bahwa pemberi layanan sudah cukup teliti dalam menyelesaikan tugasnya. Para pemberi layanan sudah menunjukkan ketelitian kerja kepada masyarakat terhadap produk layanan yang di hasilkan. Hal itu terlihat dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan peraturan dan prosedur sehingga menghasilkan produk pelayanan layanan yang memuaskan bagi masyarakat. Seperti halnya dalam Penerbitan SPD (Surat Penyediaan Dana) dan pengurusansurat lainnya, sebelum di proses pegawai memeriksa dengan teliti kelengkapan persyaratan pelayanan dari pemohon Hal itu di lakukan agar dalam proses penerbitan surat atau semacamnya tidak terdapat masalah dalam pengimputan data. Walaupun terkadang masih terjadi ketelitian yang belum maksimal, tetapi pemberi layanan akan bertanggung jawab penuh untuk memperbaikinya dan memberikan yang terbaik untuk masyarakat.

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa di tinjau dari Tingkat ketelitian pugawai dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik. Artinya pemberi layanan sudah cukup mampu menyediakan layanan dengan teliti terhadap produk layanan yang di hasilkan. Ketelitian kerja pemberi layanan terhadap produk layanan yang di hasilkan, tentunya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

b. Keahlian Pegawai

Suatu pelayanan yang diberikan dengan berkualitas, tentunya ditentukan oleh bagaimana kecakapan dan kehandalan pegawai atau dapat dikatakan dengan

menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan, sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

Keahlian dapat diartikan sebagai kemampuan seorang dalam menghadapi situasi dan keadaan di dalam menyelesaikan pekerjaan dan dalam memberikan pelayanan, keahlian seorang aparat dapat dilihat dari tingkat kreativitas yang dimilikinya serta inovasi-inovasi yang diciptakan dan kemampuannya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan serta dalam memberikan pelayanan. Keahlian merupakan hal dinamis dalam menyelesaikan pekerjaan dan dalam memberikan pelayanan, sebab aparat dituntut harus memiliki karakteristik individu serta kreativitas yang merupakan gabungan dari pengetahuan, keterampilan dan sikap dasar lainnya dari aparat itu sendiri.

Keahlian merupakan kriteria yang mampu membedakan di antara aparat yang memiliki kinerja yang unggul dan baik, kompetensi bukan sekedar aspek yang menjadi prasyarat suatu jabatan, tetapi merupakan aspek yang menentukan optimalisasi keberhasilan kinerja. Dalam meningkatkan pelayanan dengan kinerja yang baik pendidikan sangat berpotensi dalam memperluas wawasan aparat itu sendiri. Dengan adanya keahlian tersebut setiap pegawai dituntut memiliki tingkat pendidikan yang memadai. Adapun hasil wawancara yang di peroleh dari informan mengenai keahlian pegawai adalah sebagai berikut :

Menurut Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene, beliau menyatakan:

“Saya bisa menjamin bahwa kemampuan pegawai pada kantor BKAD ini dalam menjalankan tugas dan fungsinya khususnya dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik. Saya selaku pimpinan sudah berupaya semaksimal mungkin agar pegawai bisa bekerja dengan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pengguna jasa. melihat Tingkat Pendidikan para pegawai di Kantor ini sangat bervariasi, tentu kemampuan dan pengalaman yang di miliki oleh masing-masing pegawai juga berbeda-beda. Untuk menjamin agar pegawai bekerja dengan baik dan profesional maka dalam pembagian tugas dan tanggung jawab kami sesuaikan dengan kemampuan yang di miliki pegawai serta senantiasa memberikan pemahaman kepada mereka tentang tugas dan tanggung jawab yang di embannya. Jadi tidak di ragukan lagi tingkat keahlian dan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas-tugasnya baik itu dalam memberikan pelayanan maupun tugas lainnya”. (Wawancara tanggal 3 Desember 2018).

Senada dengan pendapat kepala BKAD di atas, sekretaris Badan Keuangan dan Aset Daerah menambahkan:

“Mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat yang melakukan aktivitas pengurusan pelayanan sudah sangat baik. Hal ini disebabkan oleh adanya profesionalitas/keahlian para aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta perannya sesuai dengan tugas yang diamanatkan. Dengan adanya keahlian yang baik dari pegawai akan merubah cara pandang masyarakat kepada pemerintah, sehingga masyarakat merasa puas”. (Wawancara tanggal 4 Desember 2018).

Pernyataan yang di berikan oleh pihak BKAD Kabupaten Majene tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan pada masyarakat atas nama Rahmadi yang mengatakan bahwa :

“Para pegawai disini memang sudah memiliki keahlian masing-masing dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dalam memberikan pelayanan para pegawai selalu menjelaskan dengan baik kepada kita tentang proses pelayanan yang akan kami lakukan. Para pegawai menjelaskan dengan jelas mungkin sehingga kami langsung mengerti. Itu membuktikan bahwa pegawai pelayanan memang sudah memiliki keahlian di bidang tersebut. Saya juga merasa puas dengan produk layanan yang di hasilkan karena keahlian yang di miliki maka hasil kerjanya juga sangat memberikan kepuasan” (Wawancara tanggal 12 Desember 2018).

Pendapat sama dijelaskan oleh Burhanuddin yang menyatakan:

“Keahlian pegawai pada Kantor BKAD sudah sangat baik. Ketika saya datang untuk mengurus suratpenyediaan dana, pegawai yang bertugas pada kasi pelayanan umum memberikan penjelasan mengenai syarat-syarat yang harus di lengkapi dengan sangat baik layaknya sebagai pegawai yang profesional. Menurut saya kemampuan yang di miliki pegawai sudah tidak di ragukan lagi, baik dari sikap mereka maupun ketika mereka bekerja. Saya rasa itu hal yang wajar karena itu sudah menjadi tanggung jawab mereka yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat” (Wawancara tanggal 17 Desember 2018).

Hasil wawancara di atas di perkuat berdasarkan hasil observasi dilapangan yang menunjukkan bahwa para pegawai di Badan Keuangan dan Asert Daerah Kabupaten Majene sudah memiliki keahlian masing-masing dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Keahlian di bidangnya masing-masing di sebabkan karena penempatan pegawai sesuai dengan kemampuannya serta tingkat pendidikannya. Aparat yang memiliki tingkat pendidikan sarjana akan menduduki suatu jabatan sturktural sesuai dengan gelar yang dimilikinya. Akan tetapi tidak bisa di pungkiri bahwa dalam organisasi ada aparat yang menduduki jabatan tidak sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimilikinya, tetapi aparat tersebut memiliki pengalaman di bidang itu dan dia mendapat kepercayaan membidangi bidang tersebut.

Keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan dapat di lihat dari cara kerja pegawai pada kasi pelayanan umum yang terlihat sudah sangat ahli dalam memberikan pelayanan baik dari sikap maupun cara kerja mereka yang sangat profesional. Para pegawai menjelaskan secara detail mengenai prosedur pelayanan serta melaksanakan segala tugas dan tanggung jawabnya dengan sebaik mungkin demi memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini tidak lepas dari upaya

pimpinan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene yang menempatkan para pegawai sesuai keahlian dan kemampuannya masing-masing.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene sudah memiliki tingkat keahlian yang baik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai tenaga yang terlatih. Pegawai Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene sudah dibekali dengan pelatihan dasar, serta rata-rata memiliki pengetahuan dan kemampuan masing-masing sesuai dengan tupoksinya sehingga pegawai dapat bekerja secara profesional. Keahlian pegawai sangat penting dalam suatu birokrasi, karena keahlian akan sangat mempengaruhi dalam penyelesaian pekerjaan maupun dalam memberikan pelayanan.

2. Jaminan Pelayanan Pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene

Jaminan pelayanan merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengetahui jaminan pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene, dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat surat penyediaan dana yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan

memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Seperti yang di katakan oleh salah satu masyarakat atas nama Burhanuddin bahwa saya waktu itu mengurus surat penyediaan dana, tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika sudah selesai.

Salah satu pegawai yang bernama Lukman, SE menambahkan bahwa saya memberikan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan tergantung jenis pelayanannya kak.

Untuk jaminan tepatan waktu pelayanan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene memberikan jaminan 1 hari kerja.

Dalam wawancara pada (10 Desember 2018) dengan salah satu pegawai atas nama Lukman, SE beliau menjelaskanbahwadikantor BKAD untuk ketepatan waktu pelayanan kurang lebih 1 hari kerja, namun jika pemohon banyak kemungkinan selesainya pada hari berikutnya.

Hal itu sejalan dengan pendapat masyarakat, misalnya ketika wawancara dengan Rahmadi pada tanggal (12 Desember 2018) menyatakanbahwadisini (kantor BKAD) biasanya memberikan jaminan pelayanan apabila pemohon pengurusan banyak maka akan disuruh menunggu sampai pengurusan yang satu selesai, karena sudah ada yang lebih dulu di layani dibanding yang terlambat datang.

Pendapat lain dijelaskan oleh salah satu pegawai atas nama Hasri, SE yang menyatakan:

“dalam pemberian pelayanan, sewajarnya masyarakat mendapatkan yang terbaik, hal ini dikembalikan ke diri masing-masing. Kalo saya secara pribadi memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat....yah kalo saya bisa selesaikan dalam waktu cepat, kenapa pekerjaan harus disimpan lama,,,toh yang pusing bakalan kita sendiri lagi”

Pendapat di atas, sejalan dengan pendapat salah satu masyarakat atas nama Rahmadi:

“saya kadang mengurus disini itu terbilang cepat, satu hari kerja selesai tergantung ada tidaknya atasan,,,kan yang tanda tangan bukan kita (masyarakat), kalo masalah suratnya cepat selesai, masuk sekarang berkas lengkap langsung dibuatkan...sisa menunggu atasan ada tidaknya ditempat...yah tapi bagi saya lumayan cepat pengurusan disini”

Ditambahkan oleh kepala BKAD kabuapten Majene yang menyatakan bahwa untuk jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan, kami memberikan batasan waktu minimal satu hari sedangkan maksimalnya adalah 2 hari kerja. Hal ini disebabkan pejabat yang bersangkutan kadang tidak berada ditempat untuk memberikan legalitiasi terhadap surat yang telah dibuat.

Untuk memperkuat hasil wawancara, maka dilakukan observasi yang berkaitan dengan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Hasil yang diperoleh adalah pegawai yang memberikan pelayanan mempersilahkan masyarakat untuk menunggu jika surat yang menjadi kebutuhan masyarakat dapat terselesaikan dalam waktu dekat, namun jika surat tidak dapat terselesaikan, maka petugas akan menginformasikan kepada masyarakat, kapan berkas tersebut dapat diselesaikan.

Pengamatan yang dilakukan oleh pegawai, juga didukung oleh SOP yang berlaku pada BKAD yang menyebutkan bahwa masyarakat berhak mendapatkan

pelayanan minimal 1 hari kerja dan maksimal 3 hari kerja. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pelayanan publik khususnya pada BKAD Kabupaten Majene.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Maka dapat disimpulkan bahwa jaminan ketepatan waktu yang diberikan oleh BKAD sesuai dengan SOP dan dilakukan dengan cukup baik.

b. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Pelayanan public adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain/masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan public kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial-politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Pelayanan public adalah kegiatan pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atas pelayanan administratif, jasa atau barang, yang dilakukan oleh organisasi non profit (instansi pemerintah, BUMN, BUMD, dan lembaga independen) dan individu/organisasi profit (pihak swasta) yang dijalankan sesuai dengan tata cara dan peraturan yang berlaku pada masing-masing organisasi yang menjalankannya.

Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah (9 Desember 2018) mengemukakan bahwa dikantor BKAD untuk jaminan biaya pelayanan sesuai

dengan undang-undang yang mengatur tentang pelayanan yang sekarang ini gratis sehingga petugas pelayanan tidak berhak menentukan harga pengurusan sendiri.

Hal ini terlihat juga dalam hasil wawancara dengan Bapak Sofyan pada (20 Desember 2018) yang mengemukakan bahwa di kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene untuk mengenai biaya sudah ada sesuai standar operasional prosedur SOP sehingga mudah untuk diketahui oleh masyarakat dan segala macam pelayanan untuk sekarang semuanya gratis.

Hal itu sejalan dengan pendapat masyarakat, misalnya ketika wawancara dengan Rahmadi pada tanggal (12 Desember 2018) menyatakan bahwa di sini (kantor BKAD) tidak dipungut biaya alias gratis kan ada undang-undangnya.

Pendapat lain dijelaskan oleh salah satu pegawai atas nama Hasri, SE yang menyatakan bahwa dalam pengurusan tidak dipungut biaya apapun kepada masyarakat, inikan ada undang-undangnya, jadi semua bentuk pelayanan gratis terhadap masyarakat.

Pendapat di atas, sejalan dengan pendapat salah satu masyarakat atas nama Rahmadibahasaya mengurus di sini tidak pake uang, semuanya gratis.

Ditambahkan oleh kepala BKAD kabuapten Majene yang menyatakan bahwa untuk jaminan ketepatan biaya dalam pelayanan, semuanya gratis sesuai dengan undang-undang dan perda yang berlaku.

Untuk memperkuat hasil wawancara, maka dilakukan observasi yang berkaitan dengan jaminan biaya dalam pelayanan. Hasil yang diperoleh adalah pengurusan surat penyediaan dana yang diperoleh oleh masyarakat langsung diterima tanpa adanya pungli dari pihak pegawai.

Pengamatan yang dilakukan oleh pegawai, juga didukung oleh SOP yang berlaku pada BKAD yang menyebutkan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan secara gratis tanpa dipungut biaya sepeserpun. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pelayanan publik khususnya pada BKAD Kabupaten Majene.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Maka dapat disimpulkan bahwa jaminan biaya yang diberikan oleh BKAD dilakukan dengan baik.

c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Pegawai di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dengan menyimpan salinan berkas pengurusan sebagai arsip di masa depan. Hal ini dimaksudkan agar pengurusan yang dilakukan oleh masyarakat memiliki bukti hukum secara sah sesuai dengan undang-undang.

Berdasarkan hasil observasi, jaminan legalitas pelayanan ditandai dengan penandatanganan buku besar pengeluaran surat oleh masyarakat. Penandatanganan ini dilakukan setiap kali masyarakat mendapatkan surat penyediaan dana ataupun

kelengkapan administrasi dari Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.

Di tambahkan oleh Sekertaris Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene pada (13 Desember 2018) bahwadi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene penandatanganan dan penyimpanan arsip itu dilakukan agar masyarakat tidak dapat mengklaim bahwa mereka pernah mengurus sebelumnya di Kantor ini.

Ketika hal di atas di tanyakan pada masyarakat Bapak Muh. Supri (9 Desember 2018) beliau mengungkapkan: “untuk legalitas jaminan yang ada dikantor Badan Keuangan dan Arisp Daerah maka akan disimpan arsip pengurusan sebagai bukti”.

Menurut Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene, beliau menyatakan saya bisa menjamin bahwa semua arsip yang keluar dan masuk di BKAD memiliki jaminan legalitas secara hukum yang diakui oleh negara, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir terhadap pemalsuan data yang marak terjadi. (Wawancara tanggal 3 Desember 2018).

Senada dengan pendapat kepala BKAD di atas, sekertaris Badaan Keuangan dan Aset Daerah menambahkan mengenai jaminan legalitas, semua masyarakat sudah tahu bahwa kami lembaga pemerintah yang memiliki undang-undang, yang bekerja sesuai dengan peraturan dari pemerintah. (Wawancara tanggal 4 Desember 2018).

Pernyataan yang di berikan oleh pihak BKAD Kabupaten Majene tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan pada masyarakat atas nama

Rahmadi yang mengatakan bahwa para pegawai disini mewajibkan kami untuk menandatangani buku yang berisi penyediaan dana tentang surat pengurusan yang kami lakukan. (Wawancara tanggal 12 Desember 2018).

Pendapat sama dijelaskan oleh Andra yang menyatakan bahwa salah satu bentuk legalitas yang dilakukan di BKAD adalah dengan menandatangani buku yang berisi keterangan tentang bentuk pengurusan yang kami lakukan.

Hasil wawancara di atas di perkuat berdasarkan hasil observasi dilapangan yang menunjukkan bahwa para pegawai di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene menyiapkan satu buku besar untuk surat keluar dan satu buku besar untuk surat masuk yang dimaksudkan untuk mengarsipkan data agar mudah dikelola nantinya.

3. Efektivitas Pelayanan Pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene

Selain akuntabilitas dan jaminan pelayanan yang telah dipaparkan di atas, juga akan dipaparkan mengenai harapan masyarakat kedepannya tentang pelayanan yang dilakukan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene. Terdapat beberapa indikator yang menjadi acuan tentang efektivitas pelayanan, masing-masing dijelaskan sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Dari pernyataan sebelumnya dapat dilihat bahwa mayoritas masyarakat di Kabupaten Majene dengan mudahnya mengakses atau menyiapkan persyaratan-persyaratan untuk pengurusan surat penyediaan dana (SPD) dan sebagainya. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan seorang masyarakat yang pernah mengurus

Surat Penyediaan Dana di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene atas nama Sofyan, beliau mengatakan bahwa prosedur yang diterapkan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene, kami sudah mengetahui persyaratannya karena sebelumnya telah disosialisasikan. Sejalan ini juga pelayanan yang diberikan aparat wajar-wajarsaja.

Hal senada juga diungkapkan oleh pegawai pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene atas nama Rahmadi yang menyatakan bahwa kami sebisa mungkin memberikan penjelasan sesederhana mungkin kepada masyarakat, hal ini dimaksudkan agar masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan kami dapat terbantu tanpa harus repot-repot dengan penjelasan yang berbelit-belit.

Dari pernyataan dari informan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kesederhanaan dalam pelayanan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene cukup baik dan dapat dipahami oleh mayoritas masyarakat.

b. Keamanan dalam Pelayanan

Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, dimana dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat pengakuan dari daerah tempat tinggalnya. Pengurusan SPD merupakan hal yang sangat penting, oleh karena itu dari pihak masyarakat mengharapkan pihak pemerintah setempat lebih memperhatikan kepastian dalam hal pengurusan. Salah satu masyarakat yang menjadi informan atas nama Sofyan mengungkapkan bahwa :

“Dalam pengurusan pelayanan masyarakat yang diberikan hendaknya sesuai dengan aturan yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal serta dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan sangat diharapkan masyarakat sehingga aparat pelayanan bisa konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan tanpa ada kendala apapun”.

Penulis melanjutkan wawancara terhadap seorang informan saudara Burhanuddin beliau mengatakan bahwa selama ini dalam hal keamanan dalam pelayanan di Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah, apalagi mengenai SPD dapat diterima diarah ke mana kami pergi.

Dari beberapa pernyataan dari para informan di atas dapat dilihat bahwa keamanan dalam pelayanan di Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene berjalan dengan baik.

c. Keterbukaan dalam Pelayanan

Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah wajib di informasikan dan di sosialisasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peran birokrasi dalam hal ini sangatlah penting. Salah satu Staf Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah, Bapak Andi Arsyad mengatakan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Penulis juga

mewawancarai seorang informan masyarakat yang pernah mengurus surat penyediaan dana Sofyan, beliau mengatakan :

Pada waktu saya mengurus surat penyediaan dana beberapa waktu lalu, saya langsung bertanya di pihak BKAD mengenai syarat-syaratnya, memang pada waktu itu diberikan arahan tapi setelah kembali dengan membawa apa yang diminta ternyata masih ada persyaratan lagi yang diminta, saya sedikit kecewa akan hal itu, karena harus kembali lagi, saya mengharapkan pemerintah lebih terbuka mengenai prosedur pengurusan surat-surat di Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah seperti mengumumkannya syarat-syaratnya di dinding agar kami pengguna jasa tidak perlu lagi bertanya banyak.

Hal di atas memperlihatkan bahwa masyarakat pengguna jasa seringkali belum mempunyai akses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, demikian pula kecenderungan aparat birokrasi justru terkesan menyembunyikan informasi kepada masyarakat. Dalam iklim komunikasi pelayanan yang tertutup seperti ini, sangat sulit untuk dapat mewujudkan responsivitas aparat birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik.

Maka berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pada Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene belum efektif. Hal ini dikarenakan masih ada masyarakat yang kurang puas terhadap kejelasan prosedur pelayanan pada Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.

B. Pembahasan

1. Akuntabilitas Pelayanan Pegawai Pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene

Penyelenggaraan pelayanan harus dapat di pertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi

pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk itu pelayanan publik harus di laksanakan secara akuntabel dan transparan. Akuntabilitas pelayanan seringkali memberikan penilaian kepada masyarakat terhadap instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan publik. Banyak penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Untuk menjaga agar instansi tetap memiliki citra baik dalam pandangan masyarakat maka perlu dilakukan peningkatan dalam akuntabilitas pelayanan agar tercipta pelayanan publik yang akuntabel. Ada dua indikator dari akuntabilitas pegawai yakni:

a. Ketelitian

Salah satu ukuran yang paling penting dari Akuntabilitas Kinerja pelayanan publik adalah tingkat ketelitian pegawai pelayanan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Yang dimaksud dengan ketelitian pegawai bekerja secara profesional sesuai tugas masing-masing. Dengan adanya ketelitian pegawai, memungkinkan bagi setiap pegawai untuk mencurahkan pemikiran, perhatian dan kemampuannya dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab.

Ketelitian adalah kecermatan atau keseksamaan seseorang dalam melakukansesuatu (KBI Kontemporer, 2002: 1571). Ketelitian juga merupakan kesesuaian darisuatu data yang diukur secara berulang. Ketelitian memiliki pengaruh tertentuterhadap hasil belajar individu. Persentase ketelitian siswa diukur melalui tesketelitian yaitu dengan memberikan jenis-jenis tes ketelitian dalam lembar portofolio(KBBI, 1996).

Ketelitian adalah hal yang dibutuhkan oleh seluruh manusia untuk menjalankan aktifitas sehari-hari. Penurunan ketelitian dapat mengakibatkan seseorang memperoleh hasil prestasi belajar yang buruk (Prayudi (Hidayati, 2007: 1). Menurut Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer (2002 : 1571), teliti berarti cermat; seksama.

Ketelitian sangat penting dalam melakukan pekerjaan. Ketelitian pada dasarnya merupakan ketepatan dalam melakukan suatu pekerjaan. Ketelitian menunjukkan gerakan yang memerlukan pengawasan terus-menerus. Hal ini berkaitan dengan jumlah kesalahan yang dilakukan. Ketelitian ini dapat mengukur hasil aktivitas yang dihasilkan oleh gerakan-gerakan tubuh. Berkurangnya ketelitian dapat menurunkan kualitas hasil kerja, bahkan dalam beberapa kasus telah menyebabkan kecelakaan (Osborne (Hidayati, 2007 : 2).

Ketelitian dan kejelian sangat dibutuhkan oleh seseorang yang akan bekerja di sebuah perusahaan atau instansi, dimana ketika seseorang memiliki ketelitian dan kejelian yang tinggi, maka ia akan dengan mudah menangkap, mencerna, dan menerjemahkan berbagai instruksi, petunjuk, perintah ditempat ia bekerja. Untuk mengukur kecermatan dan kejelian seseorang terhadap suatu hal maka digunakanlah tes ketelitian, dimana tes ketelitian ini merupakan salah satu komponen penting dalam psikotes karena tes ketelitian ini sendiri bertujuan untuk menguji kecermatan atau kejelian seseorang terhadap sesuatu hal. Tes ketelitian sendiri sudah banyak digunakan oleh perusahaan, lembaga ataupun instansi dalam menyeleksi calon SDM (Sarwadi, dkk. 2015: 391).

Dari hasil wawancara dan hasil obeservasi pada kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene yang menunjukkan bahwa pemberi layanan sudah Cukup teliti dalam menyelesaikan tugasnya. Para pemberi layanan sudah menunjukkan ketelitian kerja kepada masyarakat terhadap produk layanan yang di hasilkan. Hal itu terlihat dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan peraturan dan prosedur sehingga menghasilkan produk layanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Afif Amrulloh Suganda (2013) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos Kabupaten Klaten” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Pos Klaten memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan pada Kantor Pos Klaten yaitu pada dimensi *Tangibel*, *Reability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

b. Keahlian pegawai

Keahlian merupakan kriteria yang mampu membedakan di antara aparat yang memiliki kinerja yang unggul dan baik, kompetensi bukan sekedar aspek yang menjadi prasyarat suatu jabatan, tetapi merupakan aspek yang menentukan optimalisasi keberhasilan kinerja. Dalam meningkatkan pelayanan dengan kinerja

yang baik pendidikan sangat berpotensi dalam memperluas wawasan aparat itu sendiri. Dengan adanya keahlian tersebut setiap aparat dituntut memiliki tingkat pendidikan yang memadai.

Masalah penting dan sangat mendasar bagi setiap organisasi agar dapat menyalasi perubahan yang cepat berkembang kala ini amat tergantung pada kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, hal ini dapat dilihat dari sikap serta perilaku pegawai apakah ianya secara positif dan sungguh-sungguh mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi dalam organisasi dengan baik. Pengelompokan dalam pembagian tugas dalam bekerja melalui unit-unit kerja dalam organisasi didasarkan kepada spesialisasi yang seharusnya ditunjang serta didukung oleh tenaga profesional yang handal dan berkemampuan memadai. Hal ini tentunya dengan adanya perencanaan awal serta kemauan pihak yang berkompeten untuk mengadakan keahlian pegawai.

Menurut Balu dan Meyer (2009: 155), bahwa:“Suatu organisasi agar dapat bekerja secara efisien maka setiap orang dari anggota dalam lingkungan organisasi itu harus mempunyai kecakapan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas-tugasnya”.

Menurut pakar di atas terlihat sangat jelas pentingnya keberadaan anggota organisasi baik berupa karyawan maupun pimpinannya yang memiliki kecakapan dan kemampuan serta trampil dalam setiap bidang tugas yang dilaksanakannya sehari-hari demi tercapainya kinerja yang optimal sesuai dengan misi organisasi.

Dalam TAP MPR RI Nomor IV/MPR/1999 tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN) dinyatakan: “Meningkatkan Kualitas aparaturnegara

dengan memperbaiki kesejahteraan dan keprofesionalan serta memberlakukan sistem karir berdasarkan prestasi dengan prinsip memberikan penghargaan dan sanksi”.Setelah itu, untuk merealisasikan arah kebijakan GBHN dimaksud, maka Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional Tahun 2000-2004 merumuskan Program Pemerintahan yang Baik dengan menetapkan kebijakan sebagai berikut:

“Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, diperlukan upaya peningkatan kelembagaan dan ketatalaksanaan yang mencakup pembaharuan sistem dan struktur pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah, serta penyesuaian jumlah PNS; dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia penyelenggara negara yang meliputi peningkatan ethos kerja, integritas, dan kualitasnya agar mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal”.

Dari kebijakan-kebijakan di atas, maka dapatlah dipahami, bahwa pembinaan pegawai yang dilakukan dengan maksud ke arah tujuan peningkatan kinerja individu dan kinerja organisasi, agar dapat tercapai tujuan organisasi sesuai misi, juga meningkatkan kesejahteraan pegawai melalui hasil pekerjaan yang dilakukannya.

Hasil wawancara dan hasil observasi lapangan yang menunjukkan bahwa para pegawai di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene sudah memiliki keahlian masing-masing dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Keahlian di bidangnya masing-masing disebabkan karena penempatan pegawai sesuai dengan kemampuannya serta tingkat pendidikannya. Pegawai yang memiliki tingkat pendidikan sarjana akan menduduki suatu jabatan struktural dalam lingkup BKAD sesuai dengan gelar yang dimilikinya. Akan tetapi tidak bisa di pungkiri bahwa dalam organisasi ada aparatur sipil negara yang

menduduki jabatan tidak sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimilikinya, tetapi aparat tersebut memiliki pengalaman di bidang itu dan dia mendapat kepercayaan membidangi bidang tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yati Suhartini (2015) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Industri Kulit di Manding, Bantul, Yogyakarta)”. Di mana menyatakan bahwa pengetahuan, keterampilan dan kemampuan pegawai secara bersamaan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada Industri Kulit di Manding, Bantul, Yogyakarta ditunjukkan dengan nilai signifikan F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan mampu memberikan kontribusi terhadap variabel kinerja karyawan 0,713 atau sebesar 71,3%.

2. Jaminan Pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten

Majene

Jaminan merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan kepastian dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan publik di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene. Jaminan pelayanan ini ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk

mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik maka pemerintah menempatkan jumlah dan kualitas staf/aparat yang ada harus sesuai dan memiliki pemahaman akan pelayanan publik yang baik sehingga pelayanan publik dapat tepat sasaran dan pelayanan yang diberikan juga dapat mendekatkan birokrasi dengan masyarakat.

Dalam pelayanan prima kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama. Kepuasan ini dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan. Standart pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik, dengan memperhatikan baku mutu pelayanan (LAN RI 2004). Setiap organisasi atau instansi pasti mempunyai standart pelayanan yang bermuara pada prinsip pelayanan prima.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini bagi setiap lini organisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan yang salah satu pointnya tentang ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan

Penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap ketepatan waktu pelayanan sudah dilakukan sebelumnya. Penelitian Yhoga Leksmna (2006) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan

Ayam bakar Wong Solo cabang Malang “, menyatakan variabel yang digunakan sebagai penentu kepuasan konsumen adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan empati.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) di ketahui dari R square (R^2) sebesar 51,8 % sedangkan sisanya 48,2 dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel bebas yang diteliti. Sedangkan secara parsial dari kelima variabel tersebut yang paling dominan adalah variabel bukti fisik (X1).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Maka dapat disimpulkan bahwa jaminan ketepatan waktu yang diberikan oleh BKAD sesuai dengan SOP dan dilakukan dengan cukup baik. Berdasarkan telaah dokumen, Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur harus memenuhi prinsip sebagai berikut:

- 1) Konsisten SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun dan dalam kondisi apapun oleh seluruh pejabat dan pelaksana di lingkungan instansi terkait.
- 2) Komitmen SOP harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah sampai yang tertinggi.
- 3) Perbaikan berkelanjutan Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap segala penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.
- 4) Mengikat SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang ditetapkan.

5) Seluruh unsur memiliki peran penting Seluruh pegawai berperan dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika ada pegawai yang tidak melaksanakan perannya dengan baik maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintah.

b. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Menurut Kurniawan (Pasolong, 2008:199)), mengatakan bahwa: “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain/ masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. “Sedangkan Santosa (2008:55), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai berikut:

“Pelayanan public adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”

Dengan demikian, yang memberikan pelayanan public kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial-politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Maka dapat disimpulkan bahwa jaminan biaya yang diberikan oleh BKAD dilakukan dengan baik. Penelitian terdahulu tentang jaminan biaya dalam pelayanan publik telah dilakukan oleh Penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ini juga telah dilakukan oleh Kumala Sari (2007) dengan judul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran Es Teler 77 cabang

Plaza Medan Fair. Hasil penelitian Kumala Sari menunjukkan bahwa variable kepuasan pelanggan (Y) dijelaskan oleh variable kualitas Pelayanan (X) diketahui R square (R^2) sebesar 49,2 sedangkan sisanya 50,8 dijelaskan oleh variabel lain diluar variable bebas yang diteliti yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Berdasarkan telaah dokumen terhadap perbup Majene Nomor 35 Tahun 2017 tentang standar biaya umum, diketahui Standar Biaya Umum, adalah satuan biaya berupa harga satuan, tarif, dan indeks yang digunakan untuk menyusun biaya komponen masukan kegiatan, yang ditetapkan sebagai biaya masukan. 2. Harga Satuan adalah nilai suatu barang yang ditentukan pada waktu tertentu untuk penghitungan biaya komponen masukan kegiatan. 3. Tarif adalah nilai suatu jasa yang ditentukan pada waktu tertentu untuk penghitungan biaya komponen masukan kegiatan. 4. Indeks Biaya Masukan adalah satuan biaya yang merupakan gabungan beberapa barang/jasa masukan untuk penghitungan biaya komponen masukan kegiatan. 5. Indeks Biaya Keluaran adalah satuan biaya yang merupakan gabungan biaya komponen masukan kegiatan yang membentuk biaya keluaran kegiatan. 6. Total Biaya Keluaran adalah besaran biaya dari satu keluaran tertentu yang merupakan akumulasi biaya komponen masukan kegiatan. Maka berdasarkan perbup tersebut, besarnya biaya pengurusan pada BKAD Kabupaten Majene sebesar Rp. 0,-. (gratis).

c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Menurut Trigono (1997:76-78) yang dikutip dalam buku “Kualitas Pelayanan Publik” (2011:94), mengemukakan bahwa:

“Melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat”

Berdasarkan hasil observasi, jaminan legalitas pelayanan ditandai dengan penandatanganan buku besar pengeluaran surat oleh masyarakat. Penandatanganan ini dilakukan setiap kali masyarakat mendapatkan surat penyediaan dana ataupun kelengkapan administrasi dari Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene. Penelitian terdahulu tentang jaminan legalitas telah dilakukan oleh Andi Putra dan Chalid Sahuri dengan judul: “Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu”. Hasil penelitian yang diperoleh adalah Penerapan kualitas pelayanan perizinan sudah dalam kategori baik dengan beberapa alasan antara lain: perihal kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keamanan dan kenyamanan sudah menunjukkan kategori baik. Hal ini berarti kualitas pelayanan pada Kantor BPMP2T Kabupaten Siak sudah terselenggara dengan baik.

Jaminan dalam sistem pelayanan publik di Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene ituterlihat dari jam buka pelayanan yang terpampang di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene. Jam pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan pada para masyarakat oleh Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene guna meminta pelayanan. Selain itu jaminan biaya pelayanan yang ada dalam

setiap masyarakat itu pasti karena sudah sesuai dengan undang-undang yang telah ditentukan.

3. Efektivitas Pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene

Selain akuntabilitas dan jaminan pelayanan yang telah dipaparkan di atas, juga akan dipaparkan mengenai harapan masyarakat kedepannya tentang pelayanan yang dilakukan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.

a. Kesederhanaan

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hakekat pelayanan publik seperti dijelaskan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta

pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat ditarik kesimpulan bahwa kesederhanaan dalam pelayanan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene cukup baik dan dapat dipahami oleh mayoritas masyarakat.

b. Keamanan dalam Pelayanan

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk publik atau jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Kotler dalam Lukman (2000: 8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang diberikan walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda.

Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam prinsip ini, memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor-faktor: *Keamanan*, dalam arti proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat. Mutu produk pelaksanaan pelayanan publik dapat meliputi:

- 1) Produk Pelayanan Administrasi (dokumen, surat, kartu, gambar, tiket), diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahan secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat.
- 2) Produk Pelayanan Barang (air bersih, tegangan listrik, tindakan perawatan/pengobatan Rumah Sakit, dan sebagainya), perlu diperhatikan standar mutu yang layak.
- 3) Produk Pelayanan Jasa (perhubungan darat, laut dan udara), perlu memperhatikan standar mutu keamanan dan keselamatan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat ditarik kesimpulan bahwa keamanan dalam pelayanan di Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene berjalan dengan baik.

c. Keterbukaan dalam Pelayanan

Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah wajib di informasikan dan di sosialisasikan agar masyarakat setempat dapat

mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan. Prinsip keterbukaan mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu yang perlu diupayakan dalam prinsip ini, ialah:

- 1) Penginformasian instrumen pelayanan secara terbuka (seperti: bagan alir mekanisme pelayanan, daftar persyaratan, daftar tarif, jadwal waktu, nama loket/petugas/meja kerja). Langkah ini dapat dilakukan dengan mempersiapkan membuat:
 - a) Bagan alir prosedur/tatacara dan persyaratan, untuk dipasang/ ditempel di tempat ruang pelayanan, sekaligus dilengkapi dengan keterangan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
 - b) Setiap satuan kerja/loket pelayanan dan nama pejabat/petugas penanggungjawabnya perlu dibuat, dicantumkan nama secara jelas dan terbuka.
 - c) Tarif dan rincian biaya/tarif yang harus dibayar oleh pemohon pelayanan, diinformasikan secara terbuka.
- 2) Menyediakan fasilitas media informasi, (seperti: papan informasi/ pengumuman, loket informasi/*information desk*, kotak saran, media

cetak/brosur, monitor TV, yang berfungsi memberikan informasi menyangkut kegiatan pelayanan.

- 3) Mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat, untuk membantupenyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, memperlihatkan bahwa masyarakat pengguna jasa seringkali belum mempunyai akses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, demikian pula kecenderungan aparat birokrasi justru terkesan menyembunyikan informasi kepada masyarakat. Dalam iklim komunikasi pelayanan yang tertutup seperti ini, sangat sulit untuk dapat mewujudkan responsivitas aparat birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik.

Maka berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pada Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene belum efektif. Hal ini dikarenakan masih ada masyarakat yang kurang puas terhadap kejelasan prosedur pelayanan pada Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Akuntabilitas pelayanan pegawai pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh masing-masing pegawai memiliki keahlian dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Keahlian yang dimiliki oleh pegawai ditunjang oleh penempatan pegawai sesuai dengan kemampuannya serta tingkat pendidikannya. Pegawai yang memiliki tingkat pendidikan sarjana akan menduduki suatu jabatan struktural dalam lingkup BKAD sesuai dengan gelar yang dimilikinya.
2. Jaminan dalam sistem pelayanan publik di Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene baik, hal tersebut terlihat dari jam buka pelayanan. Jam pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan kepada para masyarakat oleh Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene guna meminta pelayanan.
3. Efektivitas pelayanan pada Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene belum efektif. Hal ini dikarenakan masih ada masyarakat yang kurang puas terhadap kejelasan prosedur pelayanan pada Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.

B. Saran

Beberapa saran yang diajukan oleh penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan akuntabilitas pegawai khususnya keahlian, maka diperlukan dukungan oleh pimpinan untuk memotivasi pegawai guna meningkatkan keahlian mereka.
2. Untuk meningkatkan kualitas jaminan pelayanan, maka diperlukan peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan.
3. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, maka diperlukan penjelasan prosedur pelayanan yang lebih simpel dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku Refrensi

- Abdullah, M Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Andrianto, Nico. 2007. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui E-Government*. Malang: Bayumedia Publising.
- Boediono, 2013. *Ekonomi Internasional-Pengantar Ilmu Ekonomi Nomor 3*. Penerbit : BPFE UGM
- Chulsum, Umi dan Novia, Windi. 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Kashiko.
- Dahlan, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Daryanto, H. M. 2011. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyatno, Agus. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Gerson, Robert F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Penerbit PPM, 2001.
- Hetifa Sj. 2003. "Inovasi, Partisipasi dan Good governance". Bandung: Yayasan. Obor Indonesia
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit. Pembaharuan.
- LAN dan BPKP. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Mansyur, 2013. *Sosiologi Organisasi*. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Napitupulu, R.M. 2010. *Kumpulan Beberapa Peraturan Perundang-Undangan yang Berkaitan dengan Tugas-tugas Kepolisian*, edisi ke Tiga. Jakarta: Kepolisian Republik Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 1999. *Pengantar Teori Pembangunan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta

- Norman, Leviene D. 1991. Pelayanan Jasa. Edisi Kedua. Yogyakarta. Gajah Mada*
- Nurhasyim. 2004. Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan di Kabupaten Gresik. Tesis. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga.*
- Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.*
- Rangkuti, Fredy. 2003. Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama*
- Rivai. 2004. Penilaian Prestasi Kerja Teori dan Praktek. Jakarta. PT. Ganudra Pustaka Utama*
- Rohman, A. dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes. Press.*
- Rosyada, Dede. 2000. Paradigma Pendidikan Demokratis. Jakarta: Kencana*
- Siagian, Sondang. P. 2003. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. PT Rineka Cipta. Jakarta*
- Sinambela, dkk, 2008. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Jakarta: PT. Bumi Aksara.*
- Supranto. 1997. "Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan". Jakarta: Rineka Cipta*
- Tika, P. 2008. Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. PT Bumi Aksara. Jakarta*
- Tjiptono, 2006. Peningkatan Kualitas SDM di Era Globalisasi. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta*

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 jo Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum




LAMPIRAN



Lampiran 1: Surat Izin Penelitian dari Universitas

396

**UNIVERSITAS BOSOWA**
PROGRAM PASCASARJANA
Jl. Urip Sumoharjo Km. 4 Telp. (0411) 452901 - 452789 Fax. (0411) 424568
Website: <http://www.univ45.ac.id> E-mail: pascasarjana_empatlima@yahoo.com
MAKASSAR - INDONESIA

Makassar, 1 Februari 2019
No. : **058/B.02/PPs/Unibos/II/2019**
Lamp. : **Satu buah Proposal Penelitian**
Hal : **Izin Penelitian dan Pengambilan Data**

Kepada Yth.
Kepala Badan Kesbangpol Kabupaten Majene
di
Tempat

Dengan hormat,

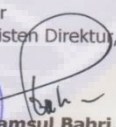
Bersama ini kami sampaikan bahwa Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Penelitian pada Tanggal **Dua Belas** Bulan **Januari** Tahun **Dua Ribu Sembilan Belas** Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar atas nama:

Nama : **Mustar**
NIM : **4617103015**
Program Studi : **Magister Administrasi Publik**
Konsentrasi Studi : **Administrasi Publik**
Judul Tesis : **Motivasi Pelayanan Publik di Badan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Majene**

Untuk mendukung penulisan Tesis Mahasiswa tersebut di atas maka Kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa tersebut di atas untuk melakukan penelitian.

Mahasiswa tersebut di atas dibimbing oleh:
1. Prof. Dr. H. Imran Ismail, M.S.
2. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd.

Demikian permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Direktur
u.b. Asisten Direktur,

Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si.
NIDN/ 00 1501 6704

Tembusan:
1. Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Pertinggal

Lampiran 2: Surat Izin Penelitian dari Instansi

Lampiran 2: Surat Izin Peneliti dari Instansi



PEMERINTAH KABUPATEN MAJENE BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani No. 105 Deteng-Deteng Majene
Telp. (0422) 21353 Email : kesbangpolitik2@gmail.com

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070 / 396. / III / 2019

1. Dasar : 1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 2. Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 atas perubahan peraturan Menteri dalam Negeri RI No. 64 Tahun 2011 Pedoman Penerbitan Rekomendasi/Izin Penelitian;
 3. Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majene.
2. Menimbang :
1. Untuk Tertib administrasi pelaksanaan kegiatan penelitian dalam lingkup Badan Kesbang dan Politik Kabupaten Majene perlu adanya Rekomendasi Penelitian.
 2. Surat Permohonan Izin Penelitian Direktur Program Pascasarjana Universitas Bosowa Nomor: 209/B.03/PPs/Unibos/III/2019 tanggal 1 Februari 2019.
- Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene, memberikan Rekomendasi/Izin Kepada :

Nama : **MUSTAR**
N I M : 4617103015
Pekerjaan : Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa
Alamat : Jl. K.H. Muh. Saleh Lingk. Lipu Kelurahan Labuang Kec. Banggae Timur

Untuk melakukan penelitian di **Badan Keuangan dan Aset Daerah Kab. Majene** yang dilaksanakan selama 2 (Dua) bulan, dengan Proposal berjudul :

“MOTIVASI PELAYANAN PUNLIK DI BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN MAJENE “

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan penelitian tersebut dengan ketentuan :

1. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
 2. Sesudah melaksanakan kegiatan, yang bersangkutan diharapkan melapor kepada Bupati Majene melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene dengan menyerahkan 1 (satu) eksampul fotocopy hasil kegiatan.
 3. Surat Rekomendasi ini dinyatakan tidak berlaku lagi setelah sampai waktu yang telah ditentukan serta dinyatakan sah apabila telah diberikan nomor register sah saat yang bersangkutan telah melapor sebagaimana ketentuan poin 2 (dua) di atas.
- Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Majene, 8 Maret 2019

An **BUPATI MAJENE**
KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK

H. RUSTAM RAFA, S.Sos., MM.
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP. 19631112 198301 1 006

Tembusandisampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Majene (Sbg. Laporan);
2. Dan Dim 1401 Majene;
3. Kapolres Majene;
4. Direktur Prog. Pascasarjana Universitas Bosowa;
5. Sdr. **Mustar**

Nomor Register Sah :

Lampiran 3: Pedoman Wawancara

PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN MAJENE

A. Akuntabilitas Pegawai

1. Ketelitian

- Menurut bapak/ibu, bagaimanakah sikap pegawai terhadap tugas yang diberikan kepada mereka?

2. Keahlian

- Menurut bapak/ibu, bagaimanakah sasaran dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai?

B. Jaminan Pelayanan

1. Tepat waktu

- Menurut bapak/ibu, apakah petugas memberikan kepastian waktu pada saat pelayanan berlangsung?

2. Kepastian biaya

- Menurut bapak/ibu, apakah petugas memberikan kepastian biaya pada saat pelayanan berlangsung?

3. Legalitas

- Menurut bapak/ibu, apakah petugas memberikan kepastian legalitas pada saat pelayanan berlangsung?

C. Efektivitas Pelayanan

1. Kesederhanaan

- Menurut bapak/ibu, apakah sistem pengurusan mudah dimengerti oleh masyarakat?

2. Keamanan

- Menurut bapak/ibu, bagaimana tingkat keamanan saat melakukan pengurusan di kantor ini?

3. Keterbukaan

- Menurut bapak/ibu, apakah petugas memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat?

BOSOWA



Lampiran 4: Foto-Foto Penelitian



Ket. Foto Wawancara tentang Akuntabilitas Pelayanan dengan Kepala BKAD Kab. Majene (3 Desember 2018)



Ket. Foto Wawancara tentang Jaminan Pelayanan dengan Kepala BKAD Kab. Majene (3 Desember 2018)



Ket. Foto Wawancara tentang Efektifitas Pelayanan dengan Kepala BKAD Kab. Majene (3 Desember 2018)



Ket. Foto Wawancara tentang Akuntabilitas Pelayanan dengan Sekretaris BKAD Kab. Majene (4 Desember 2018)