PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN MAJENE

Public Services in Regional Financial and Asset Agencies Majene District

Mustar[1], Imran Ismail[2], Syamsuddin Maldun[2]

[1]Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene
[2]Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Bosowa

Email: mustarmajene12@gmail.com

Diterima : 21 Juli 2019
Dipublikasikan : 09 Desember 2019

ABSTRAK

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 deskriftif analitis. 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; Jaminan dalam sistem pelayanan publik itu terlihat dari jam buka pelayanan yang terpampang di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene. Jam pelayanan ini menunjukan bagaimana kepastian yang diberikan pada para masyarakat guna meminta pelayanan, 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

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. The results of this study are: employee accountability where employees in the Regional Financial and Asset Agency of Majene Regency already have their respective expertise in carrying out their duties and functions. Expertise in their respective fields due to the placement of employees according to their abilities and level of education; The guarantee in the public service system can be seen from the opening hours of services displayed on the Regional Financial and Asset Agency of Majene Regency. This service hour shows how the certainty given to the community to request services, and the effectiveness of services at the Office of the Regional Financial and Asset Agency of Majene Regency has not been 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*

PENDAHULUAN

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.

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 penyeleng-garaan 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)

Pengaruh yang sangat signifikan adalah sikap tuntunan adanya akuntabilitas dan transparansi di dalam pelaksanaan pengelolaan pemerintahan, baik di Peme-

rintah 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.

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 mengidentifikansi 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 akan 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 asli daerah. 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.

Tujuan pada penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas 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.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dapat dikelompokkan berdasarkan tujuan, manfaat, dan waktu penelitian. Jenis penelitian ini jika dilihat berdasarkan tujuannya merupakan penelitian kualitatif deksriptif. Menurut Irawan (2006:60), penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya. Menurut tingkat penjelasaannya, 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. 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.

Informan yang peneliti wawancarai diambil berdasarkan purposive sampling atau berdasarkan keahlian. Nama responden disamarkan berdasarkan keinginan responden sendiri. Sebagai narasumber dari penelitian ini meliputi: Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene, Sekretaris Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene, dan pegawai Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene yang berjumlah 5 orang, sehingga secara keseluruhan informan pada penelitian ini berjumlah 7 orang.

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di obyek penelitian yang bersumber hasil wawancara dengan informan dan hasil pengamatan langsung di lokasi penelitian. Data sekunder yaitu data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari bahan-bahan literatur seperti dokumen-dokumen serta laporan-laporan dan kepustakaan lainnya yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.

Ada dua 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 relefan dengan pembahasan penelitian yang berasal dari buku-buku, jurnal dan karya ilmiah lainnya serta berbagai peraturan perundang-undangan yang menjadi referensi penelitian.

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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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 pajak, dimana pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh unit pemerintahan yang berwenang dengan melibatkan seluruh unsur pegawai sebagai abdi atau pelayan mayarakat.

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 atau 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:

Dari hasil wawancara dan hasil obeservasi pada kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene yang menunjukan 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 wawancara dan hasil observasi dilapangan 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 sturktural 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.

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 peker-jaan 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 telag 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 9 Desember 2018).

Hal senada disampaikan oleh Sekertaris BKAD Kabupaten Majene yang menyatakan: "Pihak pimpinan selalu mengingatkan kepada para staf untuk melaksanankan tugas secara teliti. Agar hasilnya sesuai yang di inginkan

dan tepat sasaran. Tingkat ketelitian ini sangat penting agar dalam melaksanakan tugas tidak terjadi keselahan-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 20 Desember 2018).

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.

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, jami-nan legalitas, dan jaminan kepastia biaya dalam pelayanan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.

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.

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 (SOP) harus memenuhi prinsip yaitu: 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, komitmen SOP harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah sampai yang tertinggi, perbaikan berkelanjutan pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap segala penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif, mengikat SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang ditetapkan, dan 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.

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 dan 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).

Berdasarkan hasil observasi, jaminan legalitas pelayanan ditandai dengan penandatangan buku besar pengeluaran surat oleh masyarakat. Penandatanganan ini dilakukan setiap kali masyarakat mendapatkan surat keterangan 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, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisplinan, keamanan dan kenyamanan sudah menunjukkan kategori baik. Hal ini berarti kualitas pelayanan pada Kantor BPMP2T Kabupaten Siak sudah terselenggara dengan baik.

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 menetukan 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 khusunya 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 pemba-

gian 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 9 Desember 2018).

Pendapat sama dijelaskan oleh Andra yang menyatakan: "Keahlian pegawai pada Kantor BKAD sudah sangat baikmi. Ketika saya datang untuk mengurus pembayarn pajak bangunan, pegawai yang bertugas pada kasi pelayanan umum memberian pejelasan 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.

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.

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:

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 keterangan 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 Jayadi bahwa: "Saya waktu itu mengurus surat keterangan, tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika sudah selesai" Dalam wawancara pada (10 Desember 2018) dengan salah satu pegawai atas nama Yuyun Yundini beliau menjelaskan: "dikantor 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 Azis pada tanggal (7 Desember 2018) menyatakan: "disini (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 Ahmad 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"

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

Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

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. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik 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.

Hal ini terlihat juga dalam hasil wawancara dengan Bapak Amril pada (9 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".

Pendapat lain dijelaskan oleh salah satu pegawai atas nama Nurlina yang menyatakan: "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 Yuyun: "saya mengurus di sini tidak pake uang, semuanya gratis"

Untuk memperkuat hasil wawancara, maka dilakukan observasi yang berkaitan dengan jaminan biaya dalam pelayanan. Hasil yang diperoleh adalah pengurusan surat keterangan 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.

Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Berdasarkan hasil observasi, jaminan legalitas pelayanan ditandai dengan penandatangan buku besar pengeluaran surat oleh masyarakat. Penandatanganan ini dilakukan setiap kali masyarakat mendapatkan surat keterangan 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) bahwa: "di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene penandatangan dan penyimpangan arsip itu dilakukan agar masyarakat tidak dapat mengklaim bahwa mereka pernah mengurus sebelumnya di Kantor ini". Ketika hal tersebut 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 9 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 9 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 menyiapkan satu buku besar untuk surat keluar dan satu buku besar untuk surat masuk yang dimaksudkan untuk mengarsipkan data agar mudah dikelola nantinya.

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:

Dari pernyataan sebelumnya dapat dilihat bahwa mayoritas masyarakat di Kabupaten Majene dengan mudahnya mengakses atau menyiapkan persyaratan-persyaratan untuk pengurusan pajak dan sebagainya. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan seorang masyarakat yang pernah mengurus surat pajak bumi dan bangunan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene atas nama Mardina, beliau mengatakan : "Prosedur yang diterapkan di Badan Keungan dan Aset Daerah Kabupaten Majene, kami sudah mengetahui persyaratannya karena sebelumnya telah disosialisasikan. Sejauh ini juga pelayanan yang diberikan aparat wajar wajarji".

Hal senada juga diungkapkan oleh pegawai pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene atas nama Muhammad Fauzi yang menyatakan: "kami secara maksimal 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 bertele-tele"

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.

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 pajak merupakan hal yang sangat penting, oleh karena itu dari pihak masyarakat mengharapkan pihak pemerintah setempat lebih memperhatikan kepastian dalam hal pengurusan. Saah satu masyarakat yang menjadi informan atas nama Wahyuni 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".

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

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".

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

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.

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 /atau 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, meliputi: Informasi instrumen pelayanan secara terbuka (seperti:bagan alir mekanisme pelayanan, daftar persyaratan, daftar tarif, jadwal waktu, nama loket/petugas/meja kerja), 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, dan 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 yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pada Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene belum efekti. Hal ini dikarenakan masih ada masyarakat yang kurang puas terhadap kejelasan prosedur pelayanan pada Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.

KESIMPULAN

1. Akuntabilitas pelayanan pegawai pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene yakni 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 sturktural dalam lingkup BKAD sesuai dengan gelar yang dimilikinya.
2. Jaminan pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene yakni 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 menunjukan 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 Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene belum efekti. Hal ini dikarenakan masih ada masyarakat yang kurang puas terhadap kejelasan prosedur pelayanan pada Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, M Ma'ruf. (2014). Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Boediono. (2013). Ekonomi Internasional - Pengantar Ilmu Ekonomi No. 3. Penerbit : BPFE UGM

Chulsum, Umi dan Novia, Windi. (2006). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Surabaya: Kashiko.

Dahlan. (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.

Hetifa Sj. (2003). Inovasi, Partisipasi dan Good governance". Bandung: Yayasan. Obor Indonesia

Kurniawan, Agung. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit. Pembaharuan

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.

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. 1(991). 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. (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. (2008). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Impelentasi, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sore, Uddin B., dan Sobirin. (2017). Kebijakan Publik. CV Sah Media: Makassar.

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