

AKUNTABILITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA KANONANG I KAWANGKOAN BARAT KABUPATEN MINAHASA¹

Oleh : Jossie Meruntu²

ABSTRAK

Terkait dengan konsep Good Governance, dalam prakteknya aparat Kecamatan dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan atas kewenangan yang diembannya. Dalam hal mempertanggungjawabkan kewenangannya inilah aparat pemerintah dituntut untuk menjalankan asas-asas akuntabilitas kinerja. Sesuai dengan Inpres Nomor 7 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa akuntabilitas kinerja adalah “Perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan”. Akuntabilitas kinerja ini dilaksanakan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik.

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang mencoba untuk mendeskripsikan akuntabilitas pelayanan public di desa Kanonang Satu Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa.

Key Words: Akuntabilitas, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hingga sekarang ini kualitas akuntabilitas masih diwarnai berbagai masalah seperti pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas, serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas akuntabilitas di Indonesia. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan yang belum dirasakan eksistensinya oleh rakyat. Disamping itu, terdapat pula kecenderungan adanya ketidakadilan dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang“, dengan sangat mudah bisa mendapatkan segala yang diinginkan.

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap kurangnya keterbukaan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah. Padahal di sisi lainnya masyarakat merindukan pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (power) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Pegawai Negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, memiliki peran sebagai abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harusnya mengabdikan diri. Aparat birokrasi diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

yang baik dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pemerintahan.

¹ Merupakan skripsi penulis

² Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan public merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Dijelaskan pula dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 3 dijabarkan tentang tujuan undang-undang tentang pelayanan publik :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas akuntabilitas pelayanan public, sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Namun kenyataan di lapangan sering dijumpai adanya berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah di Desa. Hal ini juga terjadi di desa Kanonang I kecamatan Kawangkoan barat. Kurangnya keramahan pegawai dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik. Selain itu pengurusan surat-surat seperti Keterangan tidak mampu, keterangan domisili, rekam data, kartu tanda penduduk[E,KTP], kartu keluarga[KK], keterangan penghasilan yang seharusnya tidak banyak bahkan gratis serta selesai dalam beberapa jam, tidak terlaksana dengan baik. Aparat Desa terkadang mengutip dana dari masyarakat dalam hal pengurusan tersebut agar cepat siap. Kurangnya transparansi dalam hal biaya administrasi sangat dikeluhkan masyarakat. Masyarakat juga mengeluhkan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang informatif, kurang akomodatif, dan terbatasnya fasilitas, sarana, dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya), serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan atau korupsi, kolusi, nepotisme, [KKN].

Desa Kanonang I juga tidak pernah menginformasikan suatu bentuk laporan pertanggungjawaban atas kinerja mereka kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui apa-apa saja yang menjadi program kerja desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya. dalam hal pelaksanaan kegiatan dan pemberian informasi juga sangat terbatas. Hal ini tentu saja membuat masyarakat kurang simpati dan kurang percaya atas kinerja para aparat desa.

Atas dasar itulah penulis tertarik untuk mengambil judul tentang “Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik di desa Kanonang I Kecamatan Kawangkoan Barat).”

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dirumuskan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana akuntabilitas dalam pelayanan publik di desa Kanonang I Kecamatan Kawangkoan Barat?”

C. Tujuan Penelitian

1. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui;

1. implementasi prinsip-prinsip Good Governance khususnya prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik di desa Kanonang I Kecamatan Kawangkoan Barat.

2. untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas dalam penerapan pelayanan public di desa kanonang 1 kecamatan kawangkoan barat.

2. Manfaat penelitian

1. Manfaat Secara Ilmiah;

Untuk menambah khasanah ilmiah dan sumbangan bagi pengembangan dan penyempurnaan teori-teori dalam Ilmu pemerintahan khususnya dalam kaitannya dengan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik.

2. Manfaat Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah ataupun lembaga-lembaga lain yang membutuhkan serta menjadi acuan dalam melaksanakan prinsip-prinsip Good Governance.

KERANGKA TEORI

A. Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Dari kedua prinsip-prinsip good governance yang telah dikemukakan diatas, peneliti menganggap bahwa prinsip akuntabilitas merupakan prinsip yang paling penting untuk diterapkan terutama dalam lingkungan terendah dalam struktur pemerintahan yakni di tingkat desa. Maka selanjutnya akan dibahas secara rinci tentang kedua prinsip tersebut.

Akuntabilitas Dalam KepMenPAN No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ada 3 hal yang menjadi dimensi akuntabilitas, antara lain; akuntabilitas politik yang biasanya dihubungkan dengan proses dan mandat pemilu, akuntabilitas finansial yang fokus utamanya adalah pelaporan yang akurat dan tepat waktu tentang penggunaan dana publik, dan akuntabilitas administratif yang pada umumnya berkaitan dengan pelayanan publik dalam kerangka kerja otoritas dan sumber daya yang tersedia. Polidano (1998) lebih lanjut mengidentifikasi adanya kekuasaan untuk mendapatkan persetujuan awal sebelum sebuah keputusan dibuat, akuntabilitas peran yang merujuk pada kemampuan seorang pejabat untuk menjalankan peran kuncinya, dan peninjauan ulang secara retrospektif yang mengacu pada analisis operasi suatu departemen.

B. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan public atau public services untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif hal ini dibuktikan ketika timbul berbagai tuntutan pelayanan public sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun dari format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan yang dilihat dari kedua sisi belumlah memasukan bahkan masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang tidak berdaya. Kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan public dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayanan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat pada Negara (Inu Kencana Syafie, 1995:5) meskipun sesungguhnya Negara berdiri untuk kepentingan masyarakat.

Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Dengan demikian pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh public (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Zuriyah (2006:47) penelitian dengan menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling berhubungan dan menguji hipotesis.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada akuntabilitas dalam pelayanan Publik di desa Kanonang I kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa, meliputi;

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan public, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan oleh masyarakat. kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

2. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta tata cara yang harus ditempuh dalam rangkas penyelesaian suatu pelayanan.

3. Rincian biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran atau pembayarannya sesuai dengan ketentuan.

4. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu suatu pelayanan public mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis atau administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. unit pelayanan instansi pemerintah memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani apabila persyaratan sudah lengkap.

C. Informan Penelitian

Pedoman wawancara;

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara. wawancara ditujukan kepada para tokoh masyarakat, tokoh agama, hukum tua, sekretaris desadan perwakilan warga sesuai dengan dusun/jaga atau lingkungan yang ada di desa kanonang I, dan 4 pegawai kecamatan kawangkoan barat.

Selain itu, untuk memperkaya data yang akan diolah, maka peneliti juga mengambil informan biasa, yaitu 5 orang masyarakat desa Kanonang I yang diambil dalam masing masing jaga/dusun penelitian sebanyak 15 orang. Menurut Usman (2009:82) dalam penelitian kualitatif tidak dikenal istilah populasi, tetapi sampling yang merupakan pilihan peneliti sendiri dan yang ditentukan peneliti sendiri secara purposif yang disesuaikan dengan tujuan penelitiannya, sampling tersebut dijadikan informan yang relevan untuk mendapatkan data, dan penulis menganggap 15 informan tersebut sudah dapat memberikan jawaban, dan informasi mengenai hal-hal yang penulis teliti.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Teknik pengumpulan data primer yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian langsung ke lokasi penelitian untuk mencari data-data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Teknik ini dilakukan melalui:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Studi Dokumen

Untuk lebih mengakuratkan data-data penelitian, penulis juga akan menggunakan Studi Dokumen. Data dan dokumentasi yang diperoleh di lapangan yang berhubungan dengan fokus penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh baik yang belum diolah maupun telah diolah, baik dalam bentuk angka maupun uraian. Dalam penelitian ini data-data sekunder yang diperlukan antara lain literatur yang relevan dengan judul penelitian seperti buku-buku, artikel, makalah, peraturan-peraturan, struktur organisasi, jadwal, waktu, petunjuk pelaksana, petunjuk teknis, dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

E. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif yaitu menguraikan serta menginterpretasikan data yang diperoleh di lapangan dari para informan, hasil pengamatan serta data dokumentasi lainnya. Penganalisisan ini didasarkan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta, data, dan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik di desa kanonang 1

a) Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat adalah misi dari Desa Kanonang I. Oleh karena itu mengutamakan kepuasan masyarakat memiliki prioritas utama bagi pelayanan yang diberikan Desa. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap publik menjadi tanggungjawab setiap pegawai Desa Kanonang I

Alasan lain pada Desa Kanonang I melakukan akuntabilitas/ pertanggungjawaban pada publik adalah untuk menjaga kepercayaan yang diberikan publik kepadanya.

Seperti yang diungkapkan Bapak Hukum Tua Desa Kanonang I:

“Alasan kami melakukan sistem pertanggungjawaban adalah selain untuk memenuhi kewajiban formal organisasi terhadap pemerintahan yang lebih tinggi, juga untuk menjaga kelangsungan keberadaan sebuah Desa sebagai sosok yang sangat dibutuhkan masyarakat. Sehingga kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui pola kinerja yang terbaik pula sesuai dengan pelayanan yang ada.”

Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh, (kasie pemerintahan kecamatan Kawangkoan Barat), hasil wawancara berikut ini :

”Benar apa yang dikatakan oleh Bapak Hukum Tua tersebut, bahwa pada Desa Kanonang I melakukan akuntabilitas pelayanan kepada publik dengan tujuan untuk menjaga kepercayaan publik atas tugas penyediaan pelayanan yang diembankan kepada kami dan untuk memenuhi kewajiban formal kepada pemerintahan yang lebih tinggi kedudukannya. Hal tersebut sejalan dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat sebagai objek yang kami layani yang menginginkan pelayanan yang baik, mudah dan tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Citra inilah

yang ingin kami ciptakan dan kami tingkatkan demi terciptanya mutu pelayanan yang baik melalui sistem pertanggungjawaban kinerja pegawai. Selain itu hal yang mendasari kami melakukan akuntabilitas yaitu agar para pegawai mempunyai rasa tanggungjawab dalam diri pegawai masing-masing akan tugas yang diemban.”

Jika dilihat dari macam-macam akuntabilitas menurut LAN dan didasarkan pada pengamatan pada Desa Kanonang I, peneliti menyimpulkan bahwa pada Staf, Kasie, Hukum Tua, Sekdes Desa Kanonang I menjalankan akuntabilitas keuangan dan manfaat saja. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan sekretaris Desa dimana beliau mengatakan : *“Bahwa selama ini pada Kantor Desa Kanonang I hanya membuat laporan pertanggungjawaban jika ada dana yang turun yang akan digunakan untuk suatu keperluan atau proyek tertentu saja. Selain itu, kami juga membuat laporan pertanggungjawaban tentang tingkat pencapaian dari tujuan diturunkannya dana tersebut atau terhadap proyek tertentu saja.”*

b) Kinerja Pegawai Desa Kanonang I

Dalam organisasi publik, pegawai dapat bekerja dengan baik dan benar bila terdapat kejelasan batasan kewenangan yang harus dijalankan oleh pegawai tersebut sehingga pegawai dapat bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sehubungan dengan hal tersebut, Desa Kanonang I dalam memberikan pelayanan prima sesuai dengan visi dan misi yang dimilikinya harus memiliki batasan/ukuran yang menyangkut kinerja pegawainya. Lebih lanjut berikut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Trantib, bahwa :

“Sebenarnya pada seksi yang saya pimpin ini tidak ada ukuran atau indikator kinerja secara resmi, tapi tugas kami selaku bagian ketentraman dan ketertiban yaitu sebagai bagian keamanan pada Kantor Desa Kanonang I, turun langsung pada kegiatan tertentu yang diadakan pada wilayah Desa Kanonang I. Misalnya pada kegiatan ulang tahun desa, kami selaku seksi keamanan dan ketertiban bekerjasama dengan pihak kepolisian dan koramil untuk mengamankan jalannya kegiatan tersebut baik. Hal lain yang kami lakukan sesuai dengan bagian kami yaitu menertibkan dan mengatur para pedagang kaki lima pada wilayah kerja kami, tentu saja pada kegiatan tertentu kami akan bekerja sama dengan pihak-pihak tertentu sesuai dengan kebutuhan. Selain itu kami juga melaksanakan tugas-tugas yang diamanatkan oleh Bapak Hukum Tua sesuai dengan keperluan dilapangan.”

Hasil wawancara dengan (Kasie Kesejahteraan Sosial dan Kepemudaan), mengatakan:

“bahwa pada seksi yang kami pimpin ini pada dasarnya memiliki tugas yang tidak terlalu berat, pada pelaksanaan suatu kegiatan yang berkaitan dengan bagian/seksi ini, kami hanya memberikan suatu pembinaan terhadap masyarakat. Kami hanya melakukan pendekatan yang kiranya dapat diterima oleh masyarakat dengan memberikan motivasi agar pembinaan yang kami lakukan dapat terlaksana sesuai dengan yang kami harapkan. Misalnya pada pembinaan kepemudaan pada bidang olahraga, kami memberikan pembinaan secara periodik dengan memberikan motivasi agar dapat memperoleh prestasi sebaik mungkin. Pada bidang lain, misalnya kesehatan. Kami memberikan penyuluhan dan pembinaan kepada masyarakat tentang bagaimana hidup sehat, apakah itu dari cara makan, hidup bersih maupun dari lingkungan yang bersih. Hal diatas kesemuanya kami jelaskan dengan memberikan motivasi agar pendekatan yang kami lakukan dapat berhasil demi terciptanya masyarakat yang berprestasi dan sejahtera”.

Dari hasil wawancara dengan para informan diatas, dapat ditarik kesimpulan pelaksanaan pelayanan publik di Desa sesuai dengan bagian-bagian masing telah berjalan dengan baik, meskipun ada beberapa kendala yang harus diperbaiki lagi kedepan seperti harus adanya tugas pokok dan fungsi yang jelas dari tiap-tiap bidang.

B. Faktor yang menghambat Pegawai Desa Kanonang I dalam Melaksanakan Akuntabilitas dalam Kinerjanya.

Dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari, Desa Kanonang I seperti halnya dengan Desa lain yang ada di Kabupaten Minahasa tentu mengalami hambatan-hambatan yang dapat mengganggu

jalannya proses pertanggungjawaban.. Karena itulah Desa sebagai badan koordinasi yang menghubungkan informasi dari instansi yang lebih tinggi kepada masyarakat dituntut untuk memiliki dedikasi yang tinggi akan pentingnya pertanggungjawaban akan tugas yang diembannya.

Sehubungan dengan hal diatas Desa Kanonang I mengidentifikasi beberapa faktor yang selama ini dirasa menghambat jalannya proses alur akuntabilitas. Untuk lebih jelasnya berikut dapat dilihat hasil wawancara dengan Bapak Sekretaris Desa:

“Bahwa salah satu faktor yang menghambat jalannya proses pertanggungjawaban pada Desa Kanonang I yaitu jika dilihat dari bagaimana alur pertanggungjawaban yang kami dapat selama ini berasal dari tiap-tiap kelurahan dalam wilayah administrasi kami. Dari situ dapat dilihat tugas kelurahan sebagai pihak terbawah akan tetapi memiliki beban tanggungjawab yang cukup besar karena kebijakan yang turun dari atas pada akhirnya yang melaksanakan atau dengan kata lain yang mensosialisasikan kemasyarakat adalah pihak kelurahan meskipun kadang-kadang pihak Desa turun kelapangan sendiri. Dari hasil kegiatan tersebut, pihak Kelurahan harus menyetorkan berkas pertanggungjawaban kepada Desa.dari sinilah data yang diberikan kepada kami yang menjadi faktor penghambat, yaitu tentang keabsahan atau kebenaran dari data tersebut. Karena itulah konsep evaluasi yang kami terapkan menjadi sangat berguna untuk menjaga kebenaran dari data yang kami peroleh.”

Selain faktor-faktor yang telah disebutkan tersebut, terdapat pula faktor lain yang dapat menghambat alur proses akuntabilitas di Desa Kanonang I seperti yang dikemukakan oleh Kasie Pemerintahan hasil wawancara bahwa:

“Bahwa pada dasarnya semua pelayanan yang ada pada Desa Kanonang I ini keabsahannya tergantung pada Bapak Hukum Tua, karena semua pelayanan yang ada di Desa harus melalui persetujuan Bapak Hukum Tua dulu baru proses tersebut dapat dilanjutkan untuk pada akhirnya sampai kepada masyarakat sebagai pemohon. Akan tetapi tanggungjawab itu pula yang kadang-kadang menjadi faktor penghambat dari proses pertanggungjawaban sendiri. Yaitu bila Bapak Hukum Tua mendapat tugas dari instansi yang ada diatas kami yang mengharuskan Bapak Hukum Tua keluar untuk menjalankan tugas tersebut. Nah, bila begini proses pelayanan yang ada pada Desa mau tidak mau harus berhenti sampai Bapak Hukum Tua datang. Hal inilah yang menjadikan ketepatan waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan prosedur pelayanan kadang-kadang menjadi molor.”

C. Pelayanan Publik di Desa Kanonang I Kecamatan Kawangkoan Barat

Pada bagian ini penulis akan menyajikan dan menguraikan data-data yang diperoleh selama masa penelitian di Desa kanonang 1 Kecamatan Kawangkoan Barat. Penyajian data akan meliputi seputar hasil penelitian yang mana tujuan penelitian sebagai acuan pokoknya, karena itu penulis membaginya kedalam beberapa indikator sebagai berikut:

1. manajemen dan penyelenggaraan pelayanan public;

a. Kesederhanaan dalam Proses Pelayanan

Kesederhanaan dalam Proses Pelayanan yaitu proses yang mudah, dan jelas hasilnya sehingga tidak harus berulang- ulang dalam kepengurusannya dan menunggu lama baru bisa memperoleh hasil yang diinginkan oleh masyarakat Desa Kanonang I. Berdasarkan ketentuan yang berlaku bahwa dalam proses pelayanan kepengurusan Kartu Keluarga (KK) yaitu meminta Surat Pengantar dari Jaga setempat, selanjutnya membawa persyaratan lainnya ke kantor desa yaitu meliputi keterangan data diri seperti Akta Kelahiran atau Surat Nikah bagi yang sudah menikah kemudian kartu keluarga[KK], yang lama dan E KTP. Persyaratan tersebut untuk selanjutnya diserahkan ke Kantor Camat setelah itu ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa.

2. prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibuat oleh aparat Desa Kanonang I dalam kepengurusan surat menyurat harus jelas dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga mudah dipenuhi oleh masyarakat. Mudah dipenuhi oleh masyarakat yaitu kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat

Desa Kanonang I sebelum menerima haknya harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mudah diketahui oleh semua masyarakat Desa Kanonang I.

3. Rincian Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yaitu besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat Desa Kanonang I sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peraturan mengenai besarnya biaya pelayanan yaitu Penetapan Biaya Administrasi.

Biaya tersebut sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan yang sudah diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat;

a. Kesesuaian Biaya Pelayanan;

Merupakan besarnya biaya yang dikeluarkan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku atau digunakan sebagai imbalan dalam pemberian pelayanan yang efektif. Dalam hal ini produk pelayanan yang diberikan berupa surat menyurat dalam kepengurusan sesuai kebutuhan masyarakat.

b. Kejelasan Biaya Pelayanan;

Kejelasan Biaya Rincian yaitu Dapat diketahui secara jelas oleh masyarakat mengenai jumlah yang harus dikeluarkan dalam setiap produk pelayanan, selain itu menambah kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa.

4. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan oleh aparatur desa mulai dari terkumpulnya persyaratan yang dibutuhkan hingga hasil akhir dalam menyelesaikan pelayanan Kartu Keluarga, Pengantar Nikah, Surat Pindah, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Tidak Mampu. Indikator ini dapat dilihat dari Ketepatan, yaitu waktu yang dibutuhkan oleh aparatur desa dalam mengeluarkan produk pelayanan berupa surat menyurat dalam kepengurusan Kartu Keluarga, Pengantar Nikah, Surat Pindah, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Tidak Mampu sesuai dengan kebutuhan.

D. Hambatan Yang Dihadapi dalam Pelayanan Publik di Desa Kanonang I Kecamatan Kawangkoan Barat

Dalam memberikan pelayanan Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan suatu bentuk pelayanan publik yang baik, cepat dan berkualitas serta maksimal kepada masyarakat. Baik itu pelayanan dalam aspek pemerintahan, aspek pembangunan maupun dalam pelayanan aspek sosial ekonomi lainnya, tidak terkecuali menyangkut pelayanan administrasi surat menyurat yang diberikan kepada masyarakat.

Agar pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Desa Kanonang I berkualitas atau bermutu, dalam arti layanan yang diberikan dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan aparatur desa tersebut. Maka perlu adanya saling mengingatkan antara aparatur desa dengan masyarakat mengenai apa yang dirasakan oleh mereka. Berdasarkan tanggapan tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa ada beberapa indikator sebagai berikut:

1. Faktor Sumber Daya Manusia

SDM yang kurang kompeten, Kurangnya kompetensi SDM aparatur diawali dari rekrutmen yang tidak benar karena sistem rekrutmen yang buruk. Hal ini berlanjut dengan pembinaan SDM yang juga tidak baik. Jika hal ini diimbangi dengan pembinaan yang baik, maka akan dapat mengurangi dampak buruknya. Namun jika tidak diikuti dengan pembinaan yang memadai, maka dampaknya akan sangat buruk di masa yang akan datang.

2. Faktor Sarana dan Prasarana

Gedung Balai Desa adalah tempat berkumpulnya masyarakat Desa Kanonang I dalam mengadakan musyawarah atau rapat untuk menghasilkan suatu keputusan penting demi kepentingan bersama. Gedung Balai Desa Kanonang I kondisinya masih layak jika digunakan. Hanya peralatan seperti computer, printer harus diperhatikan perawatannya.

3. Faktor Masyarakat

- a. Apatisnya masyarakat Desa Kanonang I Kecamatan Kawangkoan Barat terhadap segala hal yang ada dalam proses pengurusan, sehingga mereka merasa puas dengan hasil pelayanan walaupun mereka harus mengeluarkan biaya administrasi yang di minta oleh aparat desa.
- b. Untuk beberapa masyarakat yang tidak tahu atau buta tentang birokrasi yang memungkinkan adanya sikap pasrah dan menurut pada apa yang dikatakan oleh staf Kantor Desa Kanonang I Kecamatan Kawangkoan Barat.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penyajian data dan analisa data yang telah dilakukan, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Alasan Desa Kanonang I melakukan akuntabilitas / pertanggungjawaban kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik adalah demi menjaga kepercayaan masyarakat agar eksistensi dari keberadaan Desa ditengah masyarakat dapat ditingkatkan dan dipertahankan. Disamping itu juga karena pelayanannya menyangkut kepentingan Negara, bangsa dan masyarakat luas, maka Desa merasa perlu melakukan akuntabilitas kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada publik.
2. Desa Kanonang I memiliki alur pertanggungjawaban yang dimulai dari tingkatan paling bawah yaitu para staf. Dimana staf bertanggungjawab kepada pimpinan mereka masing-masing yaitu kepada Kepala Seksi. Selanjutnya Kepala Seksi bertanggungjawab langsung kepada Pimpinan mereka yaitu camat selaku pucuk pimpinan pada Desa.
3. Terdapatnya macam-macam akuntabilitas yang secara utuh menyangkut aspek-aspek yang mempengaruhi pola kinerja pegawai.
4. Pelaksanaan akuntabilitas yang dinilai kurang memenuhi standart yang diinginkan sesuai dengan prosedur yang ada dalam melaksanakan akuntabilitas dinilai menyebabkan pengaruh dari keberadaan akuntabilitas pada Desa Kanonang I relatif kecil terhadap pola kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik
5. Seiring bertambahnya pengalaman para pegawai Desa Kanonang I maka tingkat pemahaman akan pentingnya akuntabilitas kinerja pegawai dapat ditingkatkan sehingga proses pelaksanaan akuntabilitas dapat berjalan dengan baik.

B. Saran

1. Hendaknya kepala desa selaku pimpinan tertinggi di desa dapat menjalankan prosedur maupun keabsahan data yang diperoleh, sehingga kecurangan dalam penyajian data dapat diminimalisir dan pola kinerja pegawai dapat ditingkatkan sehingga pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih baik.
2. Hendaknya kepala desa maupun pegawai yang ada pada Desa lebih memperhatikan kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa yang harus dilayani.
3. Hendaknya kepala desa dapat membuat suatu terobosan untuk merubah pola kinerja pegawai dengan membuat suatu kebijakan untuk membentuk para pegawai dalam bekerja dengan membuat ukuran-ukuran kinerja yang harus dicapai oleh pada pegawai yang ada di desa.
4. Hendaknya kepala desa dapat memberikan pelatihan bagi pegawai yang kemampuannya dinilai masih kurang, agar proses pelayanan di Desa Berjalan dengan baik.
5. Hendaknya Pemerintah Desa khususnya kepala desa dapat menetapkan secara rinci tugas pokok dan fungsi yang jelas bagi setiap seksi-seksi dan bidang-bidang agar tidak terjadi pekerjaan yang tumpang tindih dan saling berharap antar semua perangkat desa yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bhatta, Ghambir. 1996. *Capacity Building at the Local Level for Effective Governance, Empowerment Without Capacity is Meaningless*.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendi, Sofian. 1996. *Membangun Martabat Manusia: Peranan Ilmu-ilmu Sosial dalam Pembangunan*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman Sampara, 2008, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Jakarta.
- Mardiasmo, 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Mustopadidjaja AR. 2002. *Kompetensi Aparatur Dalam Memikul Tanggung Jawab Otonomi Daerah Dalam Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, Ceramah Perdana Pada Program Magister Manajemen Pembangunan Daerah, Kerjasama STIA-LAN, Pemerintah Prov. Kaltim, dan Universitas Mulawarman*. 15 Januari.Samarinda.
- Nugroho, D. Riant. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Polidano, C. "Why Bureaucrats Can't Always Do What Ministers Want: Multiple Accountabilities in Westminster Democracies." *Public Policy and Administration* 13, No. 1, Spring 1998, p 38.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Bandung: Alfabet.
- Suprijadi, Anwar. 2004. *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik*. Makalah disajikan pada Peserta Diklat PIM Tingkat II Angkatan XIII Kls.A dan B, Tanggal 19 Juli 2004.di Jakarta.
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syafe'ie, Inu Kencana, "*Ilmu Pemerintahan*", Cetakan Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 1995
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- United Nations Development Program (UNDP). 1997. *Dokumen kebijakan "Governance for Sustainable Human Development"*. Jakarta.
- Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial (Edisi Kedua)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wahab, Solichin, Putra, Fadillah, dan Arif, Saiful. 2002. *Masa Depan Otonomi Daerah: Kajian Sosial, Ekonomi dan Politik untuk Menciptakan Sinergi dalam Pembangunan Daerah*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori-Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumber Lain
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003,tentang kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan public,sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.