

AKUNTABILITAS BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK
(Studi di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang)

NASKAH PUBLIKASI



Oleh

NILLA SYAHTIANDARI
ALFIANDRI, M.Si
RAMADHANI SETIAWAN, M,Soc.,Sc

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2016

AKUNTABILITAS BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK

(Studi di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang)

Skripsi Diajukan Sebagai Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Bidang Ilmu Administrasi Negara

NASKAH PUBLIKASI



Oleh

**NILLA SYAHTIANDARI
ALFIANDRI, M.Si
RAMADHANI SETIAWAN, M,Soc.,Sc**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2016**

ABSTRAK

Sebagaimana yang dinyatakan Denhardt (Kumorotomo, 2008 : 5) berkenaan dengan upaya menjamin akuntabilitas di dalam birokrasi publik, menyatakan bahwa pada umumnya literatur mengenai akuntabilitas di satu pihak menyebutkan tentang pentingnya kualitas subjektif, berupa rasa tanggungjawab para pejabat publik dan di lain pihak banyak yang menyebutkan pentingnya kontrol struktural untuk menjamin pertanggungjawaban tersebut. Dari banyak contoh di lapangan, seringkali aparatur pemerintah yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari apa fungsi mereka sebagai pelayan masyarakat. Dimana ketentuan bahwa pegawai pemerintahan mempunyai kewajiban melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga bukan melayani masyarakat tetapi masyarakat yang melayani birokrasi. Ini terlihat jelas dari sikap para birokrat yang tidak melayani masyarakat secara efisien, adil dan transparan. Hal ini terlihat dari adanya keluhan masyarakat dalam media massa Tanjungpinang Pos tanggal 23 Maret 2015, yang mengeluhkan kinerja pegawai dan keterbukaan pegawai dalam memberikan pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sudah dibuat setahun tetapi tidak kunjung selesai.

Tujuan penelitian ini pada dasarnya adalah untuk menganalisis Akuntabilitas Birokrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. Dalam pembahasan skripsi ini menggunakan penelitian kualitatif dengan desain studi kasus. Informan dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik *Purposeful Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan Kecamatan Tanjungpinang Timur dalam menjalankan prinsip akuntabilitas berlandaskan dengan peraturan Pelayanan Administrasi Terpadu Nasional (PATEN). Ini terlihat dari aksesibilitas publik terhadap kebijakan yang dibuat Kecamatan Tanjungpinang Timur berjalan seperti yang diharapkan masyarakat, kesesuaian kebijakan yang dirumuskan dengan prinsip administrasi yang berlaku, informasi yang diberikan sangat akurat dan jelas, kebijakan yang diambil mempunyai sasaran yang jelas dan tidak menyimpang, pegawai kecamatan yang bertanggungjawab terhadap kinerjanya masing-masing, pegawai yang bersikap ramah kepada masyarakat yang datang, kegiatan yang diadakan untuk pegawai maupun masyarakat sudah efektif, dan yang terakhir dalam penggunaan sumberdaya manusia yang masih ada sedikit kendala namun masih bisa diatasi.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Birokrasi, Pelayanan, Publik

ABSTRACT

As stated by Denhardt (Kumorotomo, 2008: 5) with respect to efforts to ensure accountability in the public bureaucracy, stated that in general, the literature on accountability on the one hand, mentioned the importance of subjective quality, a sense of responsibility of public officials and on the other hand many mentions the importance of structural controls to ensure such accountability. From the many examples in the field, often government officials who serve the importance of the public are still not aware of what their function as public servants. Where the provision that government employees have an obligation to serve the community to be reversed so that instead of serving the public but the public who serve the bureaucracy. It is clear from the attitude of the bureaucrats who do not serve the public in an efficient, fair and transparent. This is evident from the existence of public in Tanjungpinang Post newspaper dated 23 March 2015, who complained about the performance of employee openness in providing public service in the management of ID card that was made a year but not finished.

The purpose of this study was basically to analyze the Public Service Accountability Bureaucracy in Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. In the discussion of this thesis used qualitative research with case study design. Informants in this study were taken by using Purposeful sampling techniques. The data analysis technique used in this study was the technique of data reduction, data presentation, and draw conclusions.

Based on the results of the study it can be concluded that Tanjungpinang Timur districts in implementing the principle of accountability based on the rule PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Nasional). This can be seen from public accessibility to the policy that made by Kecamatan Tanjungpinang Timur has already running well, the suitability of policies that formulated by the present administrative principles, the information provided is accurate and clear, the measures taken have clear goals and not deviate, the sub-district employees who were responsible for their each performance, the employees were being nice to the public who came, activities that been held both for employees and the community have been effective, and the last in the use of human resources there still a little problem, but still can be solved.

Keywords: Accountability, Bureaucracy, Service, Public

AKUNTABILITAS BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK

(Studi di Kecamatan Tanjungpinang
Timur Kota Tanjungpinang)

A. Latar Belakang

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui akuntabilitas birokrasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Seperti yang kita ketahui, setiap warga negara tidak akan pernah bisa menghindar dari hubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah menuntut tanggungjawab moral yang tinggi, Kumorotomo (Dwiyanto, 2009 : 95). Oleh karena itu, setiap instansi baik itu pemerintahan maupun non pemerintahan harus bertanggungjawab dengan apa yang mereka kerjakan. Menurut Manggaukang Raba (Mukhilda, 2013: 1) akuntabilitas merupakan

syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat.

Sebagaimana yang dinyatakan Denhardt (Kumorotomo, 2008 : 5) berkenaan dengan upaya menjamin akuntabilitas di dalam birokrasi publik, menyatakan bahwa pada umumnya literatur mengenai akuntabilitas di satu pihak menyebutkan tentang pentingnya kualitas subjektif, berupa rasa tanggungjawab para pejabat publik dan di lain pihak banyak yang menyebutkan pentingnya kontrol struktural untuk menjamin pertanggungjawaban tersebut. Dengan demikian akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung.

Dari banyak contoh yang terjadi di lapangan, seringkali aparatur pemerintah yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari apa fungsi mereka sebagai pelayan masyarakat. Dimana ketentuan bahwa pegawai pemerintahan mempunyai kewajiban melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga bukan melayani masyarakat tetapi masyarakat yang melayani birokrasi. Ini terlihat jelas dari sikap para birokrat yang tidak melayani masyarakat secara efisien, adil dan transparan.

Hal ini di perkuat dengan pendapat Robert Prethus (Santosa 2009 : 50) misalnya,

“mengecam pemikiran-pemikiran akuntabilitas tersebut sebagai formalistik dan menyesatkan. Di dalam praktek, akuntabilitas legal hanyalah sebagai pajangan. Ia sama sekali tidak berbeda dengan kepentingan publik, yang lebih sering digunakan sebagai pemanis bibir. Aparatur, dalam praktek justru lebih sering bertindak untuk meneguhkan kelompok-kelompoknya sendiri”.

Kecamatan sebagaimana yang dinyatakan Lay et. All. (Armunto, 2005 : 8) diasumsikan dapat berfungsi:

1. Sebagai arena pengembangan demokrasi di tingkat lokal.
2. Sebagai arena pengembangan ekonomi guna mendukung terbentuknya *komeranaas* (kawasan-pen) yang mampu membiayai diri sendiri (*self-supporting economy*) dan sekaligus mampu berkembang.
3. Sebagai arena pengembangan sistem pelayanan publik yang efisien dan efektif.
4. Sebagai arena politik yang bisa menghubungkan politik setingkat desa (*grass-root politics*) dengan kabupaten sebagai pusat pengambilan keputusan politik.

Dengan kedudukan dan potensi yang mungkin dapat dikembangkan tersebut maka perlu diciptakan kecamatan yang mempunyai kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kapabilitas yang harus dimiliki kecamatan adalah akuntabilitas (*accountability*) yaitu suatu 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 “*stakeholders*”.

Akuntabilitas birokrasi pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya keluhan masyarakat dalam media masa Tanjungpinang Pos tanggal 23 maret 2015, mengenai kinerja pegawai di Kantor kecamatan Tanjungpinang Timur dalam memberikan pelayanan publik. Masyarakat ini mempertanyakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sudah dibuat setahun lebih tetapi tidak kunjung selesai. Kurangnya kesadaran tentang kewajiban yang harus dipertanggungjawabkan dinilai menjadi faktor penyebab tingkat kinerja yang buruk. Menurut penelitian Armunanto Anang dalam tesis nya yang berjudul akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Purwodadi Kab. Grobogan bahwa masalah lain yang sering muncul bahwa keikhlasan aparat untuk semata-mata menjalankan tugas demi

kepentingan masyarakat masih rendah. Kepentingan masyarakat bukan merupakan prioritas tetapi justru sebaliknya. Pelayanan akan diberikan dengan baik apabila ada sesuatu yang menguntungkan bagi aparat pemberi pelayanan.

Secara internal, buruknya akuntabilitas pelayanan publik tersebut disebabkan lemahnya etika pelayanan pejabat birokrasi. “Etika sebagai aplikasi dari prinsip-prinsip moral yang mengatur perilaku pejabat atau pegawai dalam organisasi” Thomson (Armunanto, 2005 : 20), akan menuntun para penyelenggara pelayanan publik bersikap sopan dan ramah kepada pengguna jasa serta bertindak sesuai dengan moralitas yang berlaku universal. Seperti rasional, obyektif, tanpa pamrih dan netral.

Penelitian mengenai akuntabilitas pada pelayanan publik pernah dilakukan oleh Armunanto (2005) dengan judul Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobogan. Dalam penelitian tersebut Armunanto melihat akuntabilitas dari sisi

penyelenggaraan pelayanan publik. Armunanto menggunakan metode pendekatan fenomenologis. Hasil penelitian Armunanto mengungkapkan bahwa akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Purwodadi masih dalam kondisi yang buruk. Hal ini terlihat dari indikatornya yaitu penggunaan acuan pelayanan yang tidak konsisten.

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kedalam sebuah usulan penelitian dengan memilih judul skripsi **“Akuntabilitas Birokrasi Pelayanan Publik. (Studi di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang)”**

B. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang diatas dan masalah yang dihadapi di Kecamatan Tanjungpinang timur, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini kedalam perumusan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana akuntabilitas birokrasi pelayanan publik di Kecamatan Tanjungpinang Timur?”

C. Konsep Teoritis

1. Akuntabilitas

Perdebatan tentang akuntabilitas berawal dari adanya debat dialogis diantara Carl Friedrich dan Herbert Finer. Friedrich (Denhardt and Denhardt, 2003) mengatakan bahwa “profesionalisme” atau keahlian teknis merupakan faktor penentu akuntabilitas administrasi. Mengingat derajat tanggungjawab lebih didasarkan pada profesionalitas dan norma-norma tindakan maka administrator harus akuntabel demi mencapai standar yang telah disepakati umum. Sedangkan Finer (Denhardt and Denhardt, 2003), “kontrol eksternal” merupakan *means* terbaik untuk menjamin akuntabilitas administrasi dalam sebuah alam demokrasi. Menurutnya, administrator merupakan subordinat dari *elected official*.

Lalolo (2003) menjelaskan prinsip akuntabilitas harus didasari dari beberapa indikator sebagai berikut:

1. Proses pembuatan keputusan yang dibuat secara tertulis, tersedia bagi warga yang membutuhkan, dengan setiap keputusan yang diambil sudah memenuhi standar etika dan nilai-nilai yang berlaku, dan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.
2. Akurasi dan kelengkapan informasi yang berhubungan dengan cara-cara mencapai sasaran suatu program.
3. Kejelasan dari sasaran kebijakan yang telah diambil dan dikomunikasikan.
4. Kelayakan dan konsistensi dari target operasional maupun prioritas.
5. Penyebarluasan informasi mengenai suatu keputusan melalui media massa.
6. Akses publik pada informasi atas suatu keputusan setelah keputusan dibuat dan mekanisme pengaduan masyarakat.

7. Sistem informasi manajemen dan monitoring hasil.

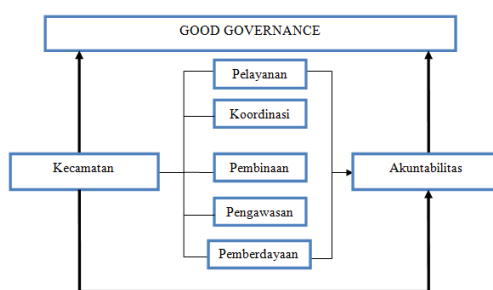
2. Peran Kecamatan Dalam Pelayanan Publik

Pemerintah daerah didorong agar lebih dekat kepada masyarakat dengan mendelegasikan tugas pelayanan hingga unit-unit terkecil dalam pemerintahan. Pemerintah daerah dipandang lebih mengetahui dan akan lebih responsif terhadap kebutuhan lokal, sesuai dengan fungsi ruang dan jarak fisik, serta sosio-kultural. Semakin kecil cakupan area pelayanan dan pengelolaan pemerintahan, semakin efisien dan efektif penyelenggaraannya. Perannya meliputi: kewenangan perijinan, kewenangan rekomendasi, kewenangan koordinasi, kewenangan pembinaan, kewenangan pengawasan, kewenangan fasilitasi, kewenangan penetapan, kewenangan pengumpulan dan penyampaian informasi serta kewenangan penelenggaraan.

3. Keaslian Penelitian

Penelitian terdahulu ini memuat berbagai penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain baik dalam bentuk penelitian biasa, skripsi, tesis dan jurnal. Penelitian terdahulu ini banyak memuat kajian tentang akuntabilitas dari sisi penyelenggaraan dan bentuk laporan pertanggungjawaban. Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian ini fokus pada akuntabilitas birokrasi pelayanan publik dan tidak hanya berfokus kepada laporan pertanggungjawaban saja.

D. Kerangka Pemikiran



Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran

E. Fokus Penelitian

1. Akuntabilitas organisasional: pertanggungjawaban pemerintah kecamatan terhadap masyarakat atau publik yaitu:

- a. Aksesibilitas publik terhadap kebijakan yang dibuat pemerintah
 - b. Kesesuaian kebijakan yang dirumuskan dengan prinsip administrasi yang berlaku.
2. Akuntabilitas kebijakan : pertanggungjawaban atas kebijakan yang diambil oleh pemerintah:
 - a. Kelengkapan informasi
 - b. Kejelasan sasaran
 3. Akuntabilitas individual: pertanggungjawaban pegawai secara personal atau individual atas tugas, fungsi dan kewenangan yang dilaksanakan:
 - a. Pertanggungjawaban atas kinerjanya secara individual
 - b. Pertanggungjawaban pelaksanaan fungsi pelayanan
 4. Akuntabilitas kegiatan: pertanggungjawaban pemerintah atas kegiatan yang telah dilaksanakan:
 - a. Pemenuhan prinsip efisiensi, ekonomis, efektivitas dalam setiap kegiatan
 - b. Pemenuhan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan sumber daya

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian kualitatif dengan desain studi kasus.

2. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini lokasinya adalah di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. Alasan peneliti memilih Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur sebagai lokasi penelitian, adalah: Jumlah penduduk yang cukup padat sudah mencapai 80 ribu lebih, wilayah yang paling luas 35% dari luas Kota Tanjungpinang, memiliki pegawai yang paling banyak berjumlah 30 pegawai di bandingkan kecamatan lain serta memiliki kelurahan yang paling banyak di Kecamatan Tanjungpinang Timur menyebabkan berbagai macam kebutuhan pelayanan publik dengan permasalahan yang kompleks yang mungkin tidak ditemukan di Kecamatan lain yang ada di Kota Tanjungpinang.

3. Jenis Data

Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi tentang akuntabilitas birokrasi pelayanan publik di Kecamatan Tanjungpinang Timur.” Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan atau kearsipan.

4. Informan

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposeful sampling*. Dengan pendekatan *Criterion Sampling* hal ini dilakukan karena didalam pengambilan informasinya, peneliti menentukan informan dengan pemilihan informan yang kaya akan informasi disertai pembahasan dan pemahaman yang mendalam pada kasus atau masalah tertentu (Patton, 1990). Yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini adalah Bapak Camat Kecamatan

Tanjungpinang Timur, serta informan biasa adalah Sekretaris Camat, Pegawai di bidang Kasi Pelayanan Umum, dan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kecamatan Tanjungpinang Timur.

5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah :

1. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut Interviewer, sedangkan orang yang diwawancarai disebut interviewee.

2. Observasi.

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan

(realibilitas) dan kesahihannya (validitasnya). Alat yang digunakan dalam observasi adalah daftar catatan (*checklis*).

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Keuntungan menggunakan dokumentasi ialah biayanya relatif murah, waktu dan tenaga lebih efisien. Data-data yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi cenderung merupakan data sekunder. Alat yang digunakan dalam dokumentasi adalah kamera.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sanapiah Faisal (1989 : 255-258) terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu:

- a. Reduksi data (*Data reduction*)
- b. Penyajian data (*Data display*)
- c. Menarik kesimpulan

H. Hasil Penelitian

1. Akuntabilitas organisasional

Akuntabilitas organisasional yang dimaksud adalah pertanggungjawaban pemerintah kecamatan terhadap pemerintahan yang lebih tinggi dan masyarakat. Pertanggungjawaban tersebut harus dibuktikan dengan :

- a) Aksesibilitas publik terhadap kebijakan yang dibuat pemerintahan Kecamatan Tanjungpinang Timur, menyediakan akses kepada masyarakat agar bisa melihat kebijakan yang dibuat. Aksesibilitas yang diberikan melalui media internet yang berupa website kecamatan. Tidak hanya melalui internet saja, pihak kecamatan juga menyediakan brosur serta plamfet atau baliho yang ada di kecamatan dan penjelasan secara langsung dari pegawai mengenai kebijakan yang ada.
- b) Kesesuaian kebijakan yang dirumuskan dengan prinsip administrasi yang berlaku

Setiap kebijakan yang dirumuskan mempunyai aturan, kebijakan yang dirumuskan Kecamatan Tanjungpinang Timur sesuai dengan prinsip dari pelayanan PATEN yang diterapkan kecamatan. Hal ini sependapat dengan yang diungkapkan Kumoroto (2008 : 3-4) bahwa akuntabilitas ialah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut masyarakat dan apakah pelayanan publik mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.

2. Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas kebijakan yang dimaksud adalah pertanggungjawaban atas kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Pertanggungjawaban tersebut harus dibuktikan dengan :

a) Kelengkapan Informasi

Informasi yang lengkap dalam mengambil kebijakan sangat penting tertera dalam acuan pelayanan. Informasi yang lengkap sangat memudahkan masyarakat dalam menggunakan pelayanan. Masyarakat merasa sangat puas dalam pelayanan yang diberikan oleh birokrat di Kecamatan Tanjungpinag Timur. Masyarakat menilai birokrat Kecamatan sangat serius dan perhatian dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Salah satu keseriusan yang ditunjukkan pegawai dalam meningkatkan akuntabilitas yaitu pemberian informasi yang tidak berbelit-belit. Kelengkapan informasi tersebut merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan prima.

b) Kejelasan Sasaran

Untuk mengimplementasikan akuntabilitas agar menjadi sistem yang efektif yaitu dengan cara membuat pernyataan yang jelas terkait tujuan dan sasaran kebijakan serta program yang dibuat. Kecamatan Tanjungpinang Timur telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas dalam setiap kebijakan yang diambil baik program kerja yang telah, sedang atau yang akan dijalankan. kebijakan yang diambil bertujuan untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kemasyarakat.

3. Akuntabilitas Individual

Akuntabilitas individual yang dimaksud adalah pertanggungjawaban pegawai secara personal atau individual atas tugas, fungsi dan kewenangan yang dilaksanakan. Pertanggungjawaban tersebut harus dibuktikan dengan :

a) Pertanggungjawaban terhadap kinerjanya secara individual Akuntabilitas individual di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur dengan sub indikator pertanggungjawaban terhadap kinerjanya secara individual pegawai kecamatan mempunyai kesadaran bahwa pekerjaan yang diberikan adalah tanggung jawab mereka masing-masing sesuai dengan tupoksi mereka. Dan dalam pertanggungjawaban terhadap kinerjanya sendiri, pegawai setiap akhir tahunnya harus membuat laporan dalam bentuk sasaran penilaian kinerja individu. Dengan adanya laporan kinerja individu yang dibuat setiap akhir tahun oleh pegawai di Kecamatan Tanjungpinang Timur maka seorang pegawai dapat menjalankan kewenangan dengan benar sehingga terhindar dari penyelewengan-penyelewengan.

b) Pertanggungjawaban pelaksanaan fungsi pelayanan
Pemerintah sudah seharusnya berorientasi pada kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Dengan ada paradigma tersebut sehingga bisa terwujud pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat. Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang baik bersifat ramah dan cepat merespon. Di Kecamatan Tanjungpinang Timur pegawai kecamatan selalu menerapkan motto dari kecamatan tersebut yaitu PRIMA sehingga mereka dapat bekerja dengan bertanggungjawab, dimana dengan motto itu sebagai petugas pelayanan harus bersikap ramah kepada masyarakat yang datang. Apabila ditemukan dilapangan ada pegawai yang bersikap tidak ramah, masyarakat dapat menuliskan keluhan mereka dan

memasukan ke kotak saran, agar dapat ditindak lanjuti oleh atasan.

4. Akuntabilitas Kegiatan

Akuntabilitas kegiatan yang dimaksud adalah pertanggungjawaban pemerintah atas kegiatan yang telah dilaksanakan. Pertanggungjawaban tersebut dibuktikan dengan :

- a. Pemenuhan prinsip efisiensi, ekonomis dan efektivitas dalam setiap kegiatan

Dalam pelaksanaan kegiatan yang diadakan oleh Kecamatan Tanjungpinang Timur telah memenuhi prinsip efisiensi, ekonomis dan efektivitas. Kegiatan yang diadakan untuk masyarakat juga mempunyai tujuan yang jelas untuk apa kegiatan itu dilaksanakan dan manfaat dari kegiatan tersebut dilaksanakan. Kegiatan yang dibuat kecamatan konsisten dengan kehendak publik. Di kantor kecamatan juga terlihat sangat efisien dan efektif apabila mengadakan kegiatan,

pelayanan untuk masyarakat tetap berjalan. Dimana setiap ada kegiatan pegawai bergantian untuk mengikutinya, sehingga kantor tidak kosong dan tetap menjalankan tugasnya.

Terwujudnya pelayanan yang berkualitas dapat juga ditandai dengan tercapainya keberhasilan kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak kecamatan. Untuk itu birokrat diharapkan melaksanakan tugas dan kewajiban dalam setiap kegiatan secara efektif dan efisien. Pelaksanaan kegiatan yang efektif dan efisien dilihat juga dari terjaminnya penyelenggaraan kegiatan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya secara optimal dan bertanggungjawab. Sehingga manfaat dari akuntabilitas dapat mewujudkan pemerintahan yang baik.

- b. Pemenuhan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan sumber daya

Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya sebagai petugas pelayanan harus memiliki profesionalisme yang tinggi baik dalam melaksanakan kewajiban dan tugasnya. Terkait hal tersebut Kecamatan Tanjungpinang Timur dalam penggunaan sumber daya masih ada sedikit kendala, dimana sumber daya manusia yang dimiliki Kecamatan Tanjungpinang Timur masih kurang terlebih untuk petugas penjaga konter pelayanan. Dimana masih belum dapat untuk pergantian shift menjaga konter pelayanan saat jam istirahat makan siang. Sehingga saat jam istirahat makan siang sebagian konter kosong. Kendala mengenai kurangnya sumber daya manusia dapat diatasi dengan adanya penyediaan sumber daya manusia dengan proses rekrutmen pegawai, seleksi dan penempatan kerja.

I. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Akuntabilitas organisasional Kecamatan Tanjungpinang Timur cukup efektif terlihat dari indikator yang membawahnya seperti aksesibilitas publik terhadap kebijakan yang dibuat Kecamatan Tanjungpinang Timur sudah berjalan sesuai dengan peraturan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang telah diterapkan di kecamatan. dan Setiap kebijakan yang dirumuskan Kecamatan Tanjungpinang Timur sesuai dengan prinsip administrasi yang berlaku dan berpedoman pada aturan pelayanan PATEN.
- b. Dilihat dari akuntabilitas kebijakannya, Kecamatan Tanjungpinang Timur dalam memberikan informasi sudah sangat lengkap dan tertuang dalam acuan pelayanan, sehingga masyarakat tidak merasa dipersulit serta kebijakan yang diambil Kecamatan Tanjungpinang Timur sarannya

sangat jelas, dan kebijakan yang diambil bertujuan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

- c. Dari akuntabilitas individualnya dapat terlihat, Pegawai Kecamatan Tanjungpinang Timur dalam melaksanakan tugas yang diberikan dapat bertanggungjawab, dimana pertanggungjawaban tersebut harus dibuatkan laporan setiap akhir tahunnya juga dalam memberikan pelayanan kepada publik pegawai Kecamatan selalu bersikap sesuai dengan motto dari Kecamatan Tanjungpinang Timur yaitu PRIMA, namun masih ada juga pegawai yang kurang merespon masyarakat yang datang. Keluhan ini bisa masyarakat sampaikan di kotak saran yang tersedia agar ditindak lanjuti.
- d. Yang terakhir dilihat dari akuntabilitas kegiatan, dalam setiap kegiatan yang dilakukan untuk masyarakat maupun pegawai, pihak Kecamatan sudah sangat bertanggungjawab dan memenuhi prinsip efisiensi,

efektivitas dan ekonomis namun dalam pertanggungjawaban terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan sumberdaya manusia di Kecamatan Tanjungpinang Timur masih ada sedikit kendala. Karena masih kurangnya sumberdaya manusia untuk mengisi konter pelayanan.

2. Saran

1. Pihak Kecamatan harus tetap mempertahankan prinsip akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan cara setiap petugas pelayanan harus mendapatkan pendidikan dan pelatihan tentang pentingnya akuntabilitas.
2. Pegawai hendaknya lebih cepat merespon ketika masyarakat datang ke kantor camat untuk melakukan pengurusan.
3. Sebaiknya pihak Kecamatan dapat mengajukan rekrutmen pegawai untuk mengisi kekurangan di bagian konter pelayanan, sehingga saat jam istirahat makan siang konter tetap terisi penuh.

4. Pimpinan hendaknya memberikan penghargaan kepada pegawai apabila kinerja pegawai tersebut telah tercapai dengan maksimal.

methods (pp. 169-186).
Beverly Hills, CA: Sage.

Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung : Refika Aditama

Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Keperintahan Yang Baik: Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisiensi melalui Restruktisasi dan Pemberdayaan)*, Bandung : Mandar Maju

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*, Bandung : Refika Aditama

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Faisal, Sanapiah. 1989. *Format-Format Penelitian Sosial*, Jakarta: Rajawali Pers

Kumorotomo, W. 2009. "Pelayanan yang Akuntabel dan Bebas dari KKN".
Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik.
Editor: Agus Dwiyanto, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. pp 95-134.

Kumorotomo, Wahyudi. 2008. *Akuntabilitas Birokrasi Publik (Sketsa Pada Masa Transisi)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Cetakan ke-2

Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI) Buku I Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara*, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara

Lionardo, Andries. 2011. *Administrasi Pemerintahan Daerah*, Malang: Tunggal Mandiri

Patton, M. 1990. *Qualitative evaluation and research*

ARTIKEL:

Lalolo, Loina. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta: Sekretariat Good Public Governance, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional

JURNAL:

Denhardt, Janet V. and Robert B. Denhardt. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe. 2003

Romzek, Barbara S. And Melvin J. Dubnick. *Accountability In The Sector Public Sector: Lessons From The Challenger Tragedy*. Wiley on Behalf of The American Society For Public Administration.1987

Romzek, Barbara S. And Patricia Wallace Ingraham. *Cross Pressures of Accountability: Initiative, Command, and Failure in the Ron Brown PlaneCrash*. Wiley on Behalf of The American Society For Public Administration. 2000

TESIS:

Armunanto, Anang. 2005. *Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobongan*. Tesis, Universitas Diponegoro Semarang

Rahmanurrasjid, Amin. 2008. *Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pertanggungjawaban Pemerintah daerah Untuk Mewujudkan Pemerintah yang Baik di Daerah (Studi di Kantor Kebumen)*. Tesis, Universitas Diponegoro Semarang

SKRIPSI:

Mukhilda, Nurul. 2013. *Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Makasar)*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin

Suci, Andi Atmi Nurul. 2015. *Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Prosedur Pelayanan surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman modal kabupaten Pinrang)*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin

DOKUMEN:

BPS Kota Tanjungpinang (Hasil Susenas 2014)