

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG

Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintah yang baik, demokratis dan amanah (good governance). Kelembagaan pemerintah yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggung jawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja. Tanggung jawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini amat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah. Jika akses dan saluran ini diberikan oleh pemerintah, maka sarana tersebut bisa dimanfaatkan untuk berperan serta dalam melakukan kontrol. Akses dan saluran ini perlu diadakan oleh pemerintah agar semua kelompok masyarakat mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan saluran tersebut. 2 Pasal 3 UU No 28 tahun 1999 menyatakan bahwa asas-asas umum penyelenggaraan Negara meliputi : asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan Negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas. Selanjutnya dijelaskan pada penjelasan Undang-Undang tersebut, asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap dan

hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan Negara harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam kaitan tersebut, maka diperlukan suatu pertanggung jawaban yang tepat, jelas, *legimate*, yang dapat menjamin terlaksananya penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari unsur KKN. Dengan akuntabilitas diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. Dengan akuntabilitas 2 Loc Cit 3 SANKRI, "*Landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan Dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*", juga akan dapat diukur bagaimana mereka menyelenggarakan dan mempertahankan (memegang) tanggung jawab mereka terhadap pencapaian hasil.

Menurut Ellwood Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasi melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif dan murah biaya.

Persoalannya kemudian adalah cita-cita mewujudkan pemerintahan yang akuntabel di Republik ini, rupanya tetap menjadi cerita yang tidak berkesudahan. Banyak faktor yang menyebabkannya, beberapa diantaranya adalah korupsi, kolusi, dan nepotisme, tidak dipatuhinya hukum sehingga *enforcement*-nya sangat lemah, penggunaan kekuasaan yang melampaui batas kewajaran, lemahnya kontrol mental para pemimpin, pejabat dan pelaksana

birokrasi pemerintahan. Meluasnya praktik-praktik KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme) dalam kehidupan birokrasi publik semakin mencoreng *image* masyarakat terhadap birokrasi publik. Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada system pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini, terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah.

Berbagai fenomena diatas menunjukkan betapa rapuhnya kepercayaan dan legitimasi pemerintah dan birokrasinya dimata publik. Ini semua terjadi karena pemerintah dan birokrasinya telah gagal menempatkan dirinya menjadi institusi yang bisa melindungi dan memperjuangkan kebutuhan dan kepentingan publik. Praktik-praktik KKN yang terjadi dalam kehidupan birokrasi telah membuat birokrasi semakin jauh dari masyarakatnya.

Berbagai fenomena penyelenggaraan pelayanan publik diatas menunjukkan belum termanifestasikannya pemberian pelayanan publik yang cepat, responsive, dan murah biaya dalam hal akuntabilitas proses menurut Ellwood. Hal ini mengidentifikasikan aparat birokrat belum akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa. Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel terhadap pengguna jasa, 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 transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Dalam hal ini perlu dilihat praktek-praktek yang digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan publik untuk menjamin suatu tingkat kinerja yang diinginkan karena dalam organisasi publik, akuntabilitas berarti suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan visi, misi dan strategi maupun pelaksanaannya dalam organisasi publik yang bersangkutan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggung jawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Sehubungan dengan isu akuntabilitas tersebut, para pejabat atau pelayan publik dituntut untuk meningkatkan kinerjanya secara sungguh-sungguh agar dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat menjalankan dan mempertanggung jawabkannya secara benar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Hal yang dapat menghambat efisiensi dari pelayanan publik yaitu kualitas dan kuantitas sumber daya yang dimiliki oleh Kecamatan Kotagede Yogyakarta. Berdasarkan *pra-survey* yang telah saya lakukan dilapangan dari beberapa warga yang termasuk diwilayah Kecamatan Kotagede Yogyakarta di dapatkan keterangan dari masyarakat setempat tentang pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dikecamatan Kotagede yakni berjalan kurang optimal. Dapat dilihat dari beberapa permasalahan , diantaranya yaitu tentang sarana dan prasarana yang masih kurang memadai.Selain itu sikap dari petugas yang masih kurang ramah terhadap warga yang ingin melakukan pembuatan Kartu Keluarga maupun KTP dan lain-lainnya. Mengenai kedisiplinan waktu bagi

para pegawai kantor kecamatan kotagede masih kurang disiplin karena kedatangannya sering terlambat, dimana ketepatan waktu dalam setiap pelayanan adalah hal yang paling diinginkan oleh setiap warga masyarakat yang ingin melakukan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan tersebut, walaupun pada dasarnya warga memaklumi hal tersebut tapi mereka juga berharap bahwa petugas harus datang dengan tepat waktu. Hal ini otomatis menyebabkan banyaknya keluhan dari masyarakat, karena itulah dengan dibuatnya suatu sistem yang baik, diharapkan kinerja pegawai dapat berjalan secara optimal sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar dan baik.

Alasan mengapa pembuatan C.I atau pembuatan Kartu Keluarga dibandingkan dengan yang lainnya seperti KTP, dan Akta Kelahiran adalah karena kegunaan Kartu Keluarga sebagai sumber informasi penduduk, suatu penelitian Lembaga Demografi, memudahkan saat membuat daftar sebagai warga negara Indonesia dan sebagai tanda bukti bahwa seseorang sudah berkeluarga.

Dengan adanya akuntabilitas diharapkan kinerja pegawai dapat meningkat. Karena dalam akuntabilitas, pegawai dihadapkan pada kewajiban yang harus dilaksanakan secara benar dan baik dan dapat mempertanggung jawabkan dari tugas tersebut sesuai dengan kewenangannya. Sehubungan dengan masalah itu maka jika dilihat dari posisinya, suatu kecamatan memiliki posisi yang penting bagi suatu daerah. Kecamatan sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang berada di atasnya.

Kecamatan Kotagede Yogyakarta, sebagaimana kebanyakan Kecamatan lain memberikan layanan kepada masyarakat seperti pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) , Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta pembuatan Akte kelahiran, juga tidak lepas dari permasalahan mengenai kinerja dalam memberikan pelayanan publik. Kurangnya kuantitas dan kualitas sumberdaya yang dimiliki oleh Kecamatan Kotagede Yogyakarta menjadi faktor penyebab tingkat kinerja yang buruk. Sehingga berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk memilih judul skripsi yaitu “PELAKSANAAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) DI KECAMATAN KOTAGEDE TAHUN 2015)”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Studi Kasus pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Kotagede tahun 2015 ?
2. Factor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Studi Kasus pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Kotagede tahun 2015.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Studi Kasus Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Kotagede tahun 2015.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Studi Kasus Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Kotagede tahun 2015.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Kotagede pada umumnya dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat terutama pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK).

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan studi perbandingan bagi penelitian selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya yang membahas topik yang sama.

I.5 TINJAUAN PUSTAKA

1. Definisi Akuntabilitas

Akuntabilitas seperti listrik, sulit didefinisikan, meskipun memiliki kualitas yang membuat keberadaannya dalam suatu sistem tidak dapat dengan mudah dideteksi. Bahkan, Merill Collen mengungkapkan pandangannya bahwa meskipun sering digunakan, akuntabilitas nampaknya seperti cerita kuno tentang gajah yang digambarkan oleh tiga orang buta, masing-masing memegang bagian tubuh gajah yang berbeda sehingga menggambarkan gajah secara berbeda pula. “Begitulah perumpamaan tentang akuntabilitas, setiap orang memberi pengertian yang berbeda tergantung pada cara pandangnya masing-masing.

Untuk melihat keragaman definisi akuntabilitas, berikut ini dikemukakan beberapa definisi yang dikembangkan sejumlah kamus besar, kalangan akademisi dan pemerintah, diantaranya adalah sebagai berikut : Webster mendefinisikan akuntabilitas sebagai suatu keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan, bertanggungjawab, dan akuntabel. Arti kata akuntabel adalah: pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggung gugat kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan. Kedua, memiliki kemampuan untuk dipertanggungjawabkan secara eksplisit, dan ketiga, sesuatu yang biasa di perhitungkan atau di pertanggungjawabkan.

1. Kewajiban seseorang (*employee*), agen, atau orang lain untuk memberikan laporan yang memuaskan (*satisfactory report*) secara

periodik atas tindakan atau atas kegagalan untuk bertindak dari otorisasi atau wewenang yang dimiliki.

2. Pengukuran tanggungjawab (*responsibility*) atau kewajiban kepada seseorang yang diekspresikan dalam nilai uang, unit kekayaan, atau dasar lain yang telah ditentukan terlebih dahulu.
3. Kewajiban membuktikan manajemen yang baik, pengendalian (*control*) yang baik, atau kinerja yang baik yang diharuskan oleh hukum yang berlaku, ketentuan-ketentuan (*regulation*), persetujuan (*agreement*), atau keabsahan (*custom*).

Sedangkan untuk responsibilitas, Kohler mendefinisikan sebagai berikut:

- 1) Penerimaan atas penyerahan wewenang.
- 2) Kewajiban untuk melaksanakan dengan hati-hati wewenang yang diserahkan atau diterima yang mengingat pada fungsi seseorang (individu) atau *group* yang berpartisipasi dalam aktivitas suatu keputusan organisasi.

Menurut Leviene, akuntabilitas berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan suatu tindakan oleh administrasi Negara. Akuntabilitas publik menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, karena dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, tetapi juga dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai norma yang berlaku di masyarakat.

Dalam *The Public Administration Dictionary*, Ralph C. Chandler dan Jack C. Palno mendefinisikan akuntabilitas sebagai kondisi dimana individu yang melaksanakan kekuasaan dibatasi oleh alat eksternal dan norma internal. Maka, akuntabilitas memiliki dua sisi, internal dan eksternal. Secara eksternal, akuntabilitas berarti keharusan untuk mempertanggung jawabkan pengaturan sumberdaya atau otoritas. Sebaliknya bagian dalam akuntabilitas merujuk pada norma internal seperti arahan profesional, etika, pragmatik untuk pelaksanaan tanggung jawab bagi manajer dalam tugas sehari-harinya. Konsep akuntabilitas sebagai pemeriksaan dalam hal ini sama pentingnya dengan akuntabilitas sebagai alat luar. Namun, tidak mengejutkan bahwa bagian luar akuntabilitas lebih banyak ditekankan daripada bagian dalam karena bagian luar lebih mudah dilihat dan dioperasionalkan daripada bagian dalam.

Wahyudi Kumorotomo menyatakan bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggung jawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat.

Dalam *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas kinerja Instansi Pemerintah*, akuntabilitas adalah kewajiban untuk menyampaikan

pertanggung jawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau badan hukum atau pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban.

Akuntabilitas merupakan dasar semua proses pemerintahan dan efektivitas proses ini tergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjelaskan cara mereka melaksanakan tanggung jawab, baik secara konstitusional maupun hukum.

Akuntabilitas merupakan syarat dasar untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi.

Berdasarkan beberapa pengertian konseptual akuntabilitas tersebut mengandung relevansi yang baik dalam rangka memperbaiki birokrasi publik untuk mewujudkan harapan-harapan publik. Untuk mewujudkannya, tampaknya bukan saja tergantung pada kemampuan birokrasi publik didalam mendefinisikan dan mengelola harapan-harapannya. Itulah sebabnya, dalam good governance diperlukan kontrol terhadap birokrasi publik agar dapat akuntabel. Selain itu, akuntabilitas dapat menjadi sarana untuk mempertanggung jawabkan pengelolaan dan pengendalian sumberdaya dalam suatu kebijakan publik yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan bersama melalui suatu media pertanggung jawaban secara periodik.

2. Jenis Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat hidup dan berkembang dalam lingkungan dan suasana yang transparan dan demokratis serta adanya kebebasan dalam mengemukakan pendapat. Makna pentingnya akuntabilitas sebagai unsur utama *good governance* antara lain tercermin dari berbagai kategori akuntabilitas.

Chandler dan Plano membedakan ada lima jenis akuntabilitas, yaitu :

- 1) Akuntabilitas fisik-tanggung jawab atas dana publik
- 2) Akuntabilitas legal-tanggung jawab untuk mematuhi hukum
- 3) Akuntabilitas program-tanggung jawab untuk menjalankan suatu program
- 4) Akuntabilitas proses-tanggung jawab untuk melaksanakan prosedur, dan
- 5) Akuntabilitas *Outcome*-tanggung jawab atas hasil.

Sheila Elwood dalam Mardiasno mengemukakan ada empat jenis akuntabilitas, yaitu :

- 1) Akuntabilitas hukum dan peraturan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan.
- 2) Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik.

Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya.

- 3) Akuntabilitas program, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.
- 4) Akuntabilitas kebijakan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggung jawaban pemerintah daerah dalam terhadap DPRD sebagai legislative dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

Memperhatikan jenis-jenis akuntabilitas seperti dikemukakan Sheila Elwood diatas, maka pejabat publik didalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya disamping harus berakuntabilitas menurut umum atau peraturan, juga dalam proses pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, dalam program yang diimplementasikan, dan juga dalam kebijakan yang dibuat atau dirumuskan.

Berbeda halnya dengan Yango yang menyatakan ada 4 jenis akuntabilitas, diantaranya yaitu :

- 1) *Traditional atau regulatory accountability*. Dimaksudkan bahwa untuk mempertahankan tingkat efisiensi pelaksanaan administrasi publik yang mengarah pada perwujudan pelayanan prima, maka perlu akuntabilitas tradisional atau akuntabilitas regular untuk mendapatkan

informasi mengenai kepatuhan pada peraturan yang berlaku terutama yang terkait dengan aturan fisik dan peraturan pelaksanaan administrasi publik disebut juga *compliance accountability*.

- 2) *Managerial Accountability*, yang menitik beratkan pada efisiensi dan kehematan penggunaan dana, harta kekayaan, sumber daya manusia, dan sumber-sumber daya lainnya.
- 3) *Program accountability*, memfokuskan pada penciptaan hasil operasi pemerintah. Untuk itu, semua pegawai pemerintah harus dapat menjawab pertanyaan disekitar penyampaian tujuan pemerintah, bukan sekedar ketaatan pada peraturan yang berlaku.
- 4) *Process accountability*, memfokuskan kepada informasi mengenai tingkat pencapaian kesejahteraan sosial atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas-aktivitas organisasi, sebab rakyat yang *nota bene* pemegang kekuasaan, selayaknya memiliki kemampuan untuk menolak kebijakan pemerintah yang nyatanya sudah merugikan mereka.

Dari berbagai jenis akuntabilitas yang telah dipaparkan, maka penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan termasuk dalam akuntabilitas proses menurut Sheila Elwood, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat, responsif dan murah biaya.

3. Indikator Akuntabilitas

David Hulme dan Mark Turney mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu adanya indikator seperti :

- 1) Legitimasi bagi para pembuat kebijakan
- 2) Keberadaan kualitas moral yang memadai
- 3) Kepekaan
- 4) Keterbukaan
- 5) Pemanfaatan sumberdaya secara optimal dan
- 6) Upaya peningkatan efisiensi dan efektifitas.

Jadi menurut Hulme dan Turner, akuntabilitas terkait dengan beberapa pertanyaan berikut ini :¹

- 1) Apakah para elit berkuasa telah dipilih melalui suatu pemilihan yang jujur, adil dan dengan melibatkan partisipasi publik secara optimal ?
- 2) Adakah kualitas moral dan tingkah laku elit berkuasa cukup memadai ?
- 3) Apakah elit yang berkuasa memiliki kepekaan yang tinggi atas aspirasi yang berkembang di masyarakat luas ?
- 4) Apakah para elit yang berkuasa memiliki keterbukaan yang memadai ?
- 5) Apakah sumberdaya yang ada telah dimanfaatkan secara optimal ?
- 6) Apakah dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan sudah dilaksanakan dengan efektif dan efisien ?

Akuntabilitas sebagai instrument kontrol dapat mencapai keberhasilan hanya jika :

¹*Ibid.*, h. 115-116

- 1) Pegawai publik memahami dan menerima tanggung jawab atas hasil yang diharapkan dari mereka
- 2) Bila pegawai publik diberi otoritas yang sebanding dengan tanggung jawabnya
- 3) Bila ukuran evaluasi kinerja yang efektif dan pantas digunakan dan hasilnya diberitahukan pada atasan dan individu bersangkutan
- 4) Bila tindakan yang sesuai, adil, dan tepat waktu diambil sebagai respon atas hasil yang dicapai dan cara pencapaiannya dan
- 5) Bila menteri dan pemimpin politik berkomitmen tidak hanya menghargai mekanisme dan prosedur akuntabilitas ini, namun juga menahan diri untuk tidak menggunakan posisi otoritasnya untuk mempengaruhi fungsi normal administrasi.

Dari dimensi akuntabilitas yang telah dijelaskan dan disebutkan diatas yang bersumber dari Elwood, dimensi tersebut dapat dijabarkan menjadi indikator akuntabilitas adalah sebagai berikut :

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran
 - a. Kepatuhan terhadap hokum
 - b. Penghindaran korupsi dan kolusi.
2. Akuntabilitas Proses
 - a. Adanya kepatuhan terhadap prosedur.
 - b. Adanya pelayanan public yang responsif.
 - c. Adanya pelayanan public yang cermat.
 - d. Adanya pelayanan public yang biaya murah.
3. Akuntabilitas program:
 - a. Alternatif program yang memberikan hasil yang optimal.

- b. Mempertanggung jawabkan yang telah dibuat.
4. Akuntabilitas Kebijakan
- a. Mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil.

Sementara, Plumter menyatakan bahwa untuk mencapai akuntabilitas diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. *Exemplary leadership*, dimaksudkan bahwa seorang pemimpin harus sensitif, responsif, akuntabel dan transparan terhadap bawahan
- b. *Public Debate*, artinya sebelum kebijakan yang besar disahkan seharusnya diadakan *public debate* terlebih dahulu untuk mencapai hasil yang maksimal
- c. *Coordination*, dimaksudkan bahwa koordinasi yang baik antara semua instansi pemerintah akan sangat baik bagi tumbuh kembangnya akuntabilitas
- d. *Autonomy*, artinya instansi pemerintah dapat melaksanakan kebijakan menurut caranya sendiri yang paling menguntungkan, paling efisien dan paling efektif bagi pencapaian tujuan organisasi
- e. *Explicitness and clarity*, artinya standar evaluasi kinerja harus diungkapkan secara nyata dan jelas sehingga dapat diketahui secara jelas apa yang harus diakuntabilitaskan
- f. *Legitimacy and acceptance*, tujuan dan makna akuntabilitas harus dikomunikasikan secara terbuka pada semua pihak sehingga standar dan aturannya dapat ditentukan dan dapat diterima oleh semua pihak

- g. *Negotiation*, maksudnya harus dilakukan negosiasi nasional mengenai perbedaan-perbedaan tujuan dan sasaran, tanggung jawab dan kewenangan setiap instansi pemerintah
- h. *Educational campaign and publicity*, dimaksudkan perlu dibuatkan pilot *project* pelaksanaan akuntabilitas yang kemudian dikomunikasikan kepada seluruh masyarakat sehingga akan diperoleh ekspetasi mereka dan bagaimana tanggapan mereka mengenai hal tersebut
- i. *Feed back and evaluation*, yaitu bahwa akuntabilitas harus terus menerus ditingkatkan dan disempurnakan, maka perlu informasi sebagai umpan balik dari penerima akuntabilitas serta dilakukan evaluasi perbaikannya
- j. *Adaption and recycling*, yaitu perubahan yang terjadi di masyarakat akan mengakibatkan perubahan dalam akuntabilitas. Sistem akuntabilitas harus secara terus menerus tanggap terhadap setiap perubahan yang terjadi di masyarakat.

4. Pelayanan yang akuntabel

Terwujudnya *good governance* merupakan tuntutan bagi terselenggaranya manajemen pemerintahan dan pembangunan yang berdayaguna, berhasil guna, bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Secara teoritis, konsep penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) sangat relevan dengan konsep masyarakat madani yang pernah diwujudkan oleh sistem pemerintahan Nomokrasi Islam pada zaman berlakunya konstitusi Madinah. Dalam masyarakat madani sistem

penyelenggaraan pemerintahan dibangun dalam suatu tatanan yang demokratis dan responsif.

Pembangunan suatu pemerintahan yang mengandung unsur-unsur demokratis dan responsif diperlukan suatu upaya yang relevan guna mewujudkan suatu tatanan pemerintahan yang demokratis dan responsif. Dalam konteks pelayanan publik, Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. “Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pada dasarnya pelayanan public mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, salah satunya adalah perizinan mengenai izin mendirikan bangunan.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan,

baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, diantaranya tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

- a. Kesederhanaan : prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan :
 1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian dan tepat waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi : produk pelayanan publik dikerjakan dengan benar, tepat, dan sah
- e. Tidak diskriminatif : tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Bertanggung jawab : pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana :tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

- h. Kemudahan akses :tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadahi, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
- i. Kejujuran : cukup jelas
- j. Kecermatan: hati-hati, teliti dan telaten
- k. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya
- l. Keamanan dan kenyamanan : proses dan produk pelayanan public dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

Akuntabilitas juga salah satunya dapat dilihat sebagai faktor pendorong yang menimbulkan tekanan kepada faktor-faktor terkait untuk bertanggung jawab atas pelayanan publik dan jaminan adanya kinerja pelayanan public yang baik. Frank Bealey mengatakan bahwa dengan akuntabilitas berarti :

1. *To be in position of stewardship and thus to be called to order or expected to answer question about one's subordinates*
2. *Accountable means 'censurable' or 'dismissable'*
3. *Accountability is usually regarded as an ingredient of democracy".*

Jadi menurut Bealey, bertanggung jawab (akuntabel), apabila dalam posisi sebagai pelayanan dan mampu menjelaskan apa yang telah dikerjakan. Disamping akuntabilitas sebagai salah satu unsur penting dari

demokrasi. Kontrol dari masyarakat merupakan faktor penting dalam menjelaskan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena esensi akuntabilitas adalah Kontrol. “Kondisi yang terjadi selama ini adalah dominasi birokrasi dalam penyelenggaraan Negara telah mengerdilkan kekuatan lain dalam masyarakat sehingga birokrasi lepas dari kontrol masyarakat”. Situasi demikian mengakibatkan pelayanan publik diselenggarakan lepas dari kendali masyarakat sehingga nilai-nilai dan norma-norma penyelenggaraan seringkali tidak sesuai dengan keinginan atau harapan masyarakat.

Akar demokrasi adalah tuntutan terhadap akuntabilitas dan tanggung jawab public para menteri dan pegawai publik. Friedrich menyarankan pandangannya bahwa akuntabilitas administrasi tidak dapat dicapai melalui institusi kontrol legal formal dan bahwa kualitas administrasi, dan kebijakan tergantung pada norma internal yang mengatur pemahaman pejabat tentang kewajiban terhadap masyarakat dan pemahamannya tentang tanggung jawab professional. Finer menyatakan bahwa akuntabilitas harus formal dan merujuk pada cara kontrol eksternal. Yang jelas kedua dimensi tanggung jawab dan akuntabilitas sangat penting bagi pemerintahan yang demokratis.

5. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan publik maka “akuntabilitas berarti 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 stake holder”. Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah public

itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. Nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggung jawaban pelayanan public diantaranya:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
 - a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi; tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
 - b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
 - c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.

- d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi terhadap penerima pelayanan.
- e. Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
- f. Disediakan mekanisme pertanggung jawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

- a. Persyaratan teknis dan administrative harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan
- b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

Untuk menjamin terwujudnya suatu tingkat kinerja yang diinginkan, efektivitas dan akuntabilitas publik akan banyak tergantung kepada pengaruh dari pihak-pihak yang berkepentingan tersebut diatas meliputi : *Pertama*, terdiri dari publik dan konsumen

pelayanan yakni pihak yang terkait dengan penyajian pelayanan yang paling menguntungkan mereka. *Kedua*, terdiri dari pimpinan dan pengawas penyaji pelayanan publik, yang merupakan pihak-pihak berkepentingan terhadap pelayanan. *Ketiga*, terdiri dari penyaji pelayanan itu sendiri dengan tujuan dan keinginan yang seringkali berbeda dengan pihak pertama dan kedua diatas. Dengan demikian, secara absolut akuntabilitas memvisualisasikan suatu ketaatan terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk melakukan evaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan dan menetapkan efisiensi dan efektivitas biaya pelaksanaan tugas-tugasnya.

Menurut Dwiyanto, et. Untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi :

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa.
2. Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, dan
3. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Finner dalam Joko Widodo menjelaskan bahwa akuntabilitas sebagai konsep yang berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan birokrasi. Pengendalian dari luar (*external control*) menjadi sumber akuntabilitas yang memotivasi dan mendorong aparat untuk bekerja keras. Masyarakat luas sebagai penilai objektif yang akan menentukan *accountable* atau tidaknya sebuah birokrasi.

Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini adalah Kantor Camat Kotagede Yogyakarta merupakan kewajibannya untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan. Sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas berarti menyelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan nilai-nilai atau norma-norma yang ada di masyarakat demi kepuasan pelanggan. Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan public ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan. Dalam konteks politik akuntabilitas akan berimplikasi pada kekuasaan karena akuntabilitas melahirkan kepercayaan dan legitimasi sebagai berlangsungnya kekuasaan.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik

Untuk melihat keragaman definisi akuntabilitas, berikut ini dikemukakan beberapa definisi yang dikembangkan sejumlah kamus

besar, kalangan akademisian pemerintah, diantaranya adalah sebagai berikut :

Menurut Leviene, akuntabilitas berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan oleh administrasi Negara. Akuntabilitas publik menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, karena dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, tetapi juga dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai norma yang berlaku di masyarakat.

Dalam *The Public Administration Dictionary*, Ralph C. Chandler dan Jack C. Palno mendefinisikan akuntabilitas sebagai kondisi dimana individu yang melaksanakan kekuasaan dibatasi oleh alat eksternal dan norma internal. Maka, akuntabilitas memiliki dua sisi, internal dan eksternal. Secara eksternal, akuntabilitas berarti keharusan untuk mempertanggung jawabkan pengaturan sumberdaya atau otoritas. Sebaliknya bagian dalam akuntabilitas merujuk pada norma internal seperti arahan professional, etika, pragmatis untuk pelaksanaan tanggung jawab bagi manajer dalam tugas sehari-harinya. Konsep akuntabilitas sebagai pemeriksaan dalam ini sama pentingnya dengan akuntabilitas sebagai alat luar. Namun, tidak mengejutkan bahwa bagian luar akuntabilitas lebih banyak ditekankan daripada dalam karena bagian luar lebih mudah dilihat dan dioperasionalkan daripada bagian dalam.

Menurut Starling (1998;164) dalam Kumorotomo (2005) mengatakan bahwa akuntabilitas ialah kesediaan untuk menjawab pertanyaan publik. Kesulitan untuk menuntut pertanggung jawaban pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik terutama disebabkan karena sosok pemerintah itu sendiri tidak tunggal. Untuk itu diperlukan sistem akuntabilitas bagi lembaga pemerintah yang memadai sebagai syarat penting peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (2010), birokrasi Weberian memandang akuntabilitas secara sederhana, yaitu sebatas hubungan bawahan dengan atasannya (Gerth & Mills dalam Sharirits & Hyde, 1978;24). Akuntabilitas seorang aparat birokrasi adalah pertanggung jawabannya kepada atasan, bukan kepada kolega, kelompok dan organisasinya. Model seperti ini membuat kepedulian terhadap kepentingan dan misi organisasi menjadi rendah.

Didalam setiap pembuatan Kartu Keluarga (KK) maupun yang lainnya pasti ada hal-hal atau faktor-faktor yang mempengaruhi baik yang membuat maupun yang mempercepat pelayanan. Untuk itu adapun beberapa faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan publik, yaitu :

a. Sarana dan prasarana

Finner dalam Joko Widodo menjelaskan akuntabilitas dengan semakin berkembangnya zaman, maka pelayanan kepada masyarakat akan semakin meningkat seiring dengan hal tersebut. Oleh karena itu sangat diperlukan adanya penambahan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik khususnya pada prinsip Pelayanan Publik poin 7 masalah Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang isinya sebagai berikut :
“Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika”. Inventaris sarana dan prasarana Kantor Kecamatan Kotagede diperoleh dari bantuan Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan pembelian yang dibebankan pada anggaran daerah. Keadaan sarana prasarana Kantor Kecamatan Kotagede Yogyakarta sampai pada pelaksanaan penelitian masih sangat terbatas.

b. Sumber Daya Manusia

Menurut Dwiyanto aparatur dalam menghadapi era globalitas, aparatur dituntut mempunyai kemampuan dan kepekaan terhadap situasi dan kondisi yang terjadi di wilayahnya. Derasnya arus informasi membuat batas negara satu dengan yang lain seakan tak ada lagi. Hal ini berakibat pergeseran pola pikir masyarakat yang tadinya *nrimo ing pandum* (tak banyak menuntut) berubah menjadi banyak tuntutan yang memang menjadi haknya. Untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan tanggap terhadap situasi dan kondisi yang berkembang dimasyarakat, tidak ada jalan lain kecuali dengan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM).

Disatu sisi peningkatan disiplin aparaturnya juga diperlukan, dimana hal ini sudah bukan menjadi rahasia umum lagi kalau disiplin dikalangan aparaturnya sangat rendah. Hal ini seakan sudah membudaya dan kita dapat dengan mudah menemukan oknum-oknum yang tidak disiplin tersebut.

c. Keramahan pegawai

Masih ada beberapa pegawai yang masih bersikap kurang ramah terhadap warga yang mau mengurus KK, padahal didalam pelayanan publik layanan prima sangat diutamakan yang menyangkut tentang kenyamanan masyarakat. Mulai dari senyum, sapa dan salam kepada masyarakat atau warga yang ada keperluan itu sangat diutamakan.

d. Pelayanan dari beberapa pegawai masih belum baik

Dalam pengurusan pembuatan KK, beberapa pegawai belum dapat memberikan pelayanan yang baik, hal ini dapat menghambat pemberian pelayanan yang berkualitas di Kecamatan Kotagede. Seperti masih adanya kesalahan kerja seperti pengetikan, penomoran, dan lain-lain. Hal ini tentu berdampak terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kecamatan Kotagede.

e. Disiplin waktu

Untuk menunjang suatu kualitas pelayanan yang baik didalam pelayanan akuntabilitas pelayanan publik ketepatan waktu dari petugas sangat diperlukan, namun tak bisa dihindari bahwa di Kecamatan Kotagede terjadi disiplin waktu yang tidak diinginkan

ini dikarenakan ada beberapa petugas yang terlambat datang atau tidak tepat waktu.

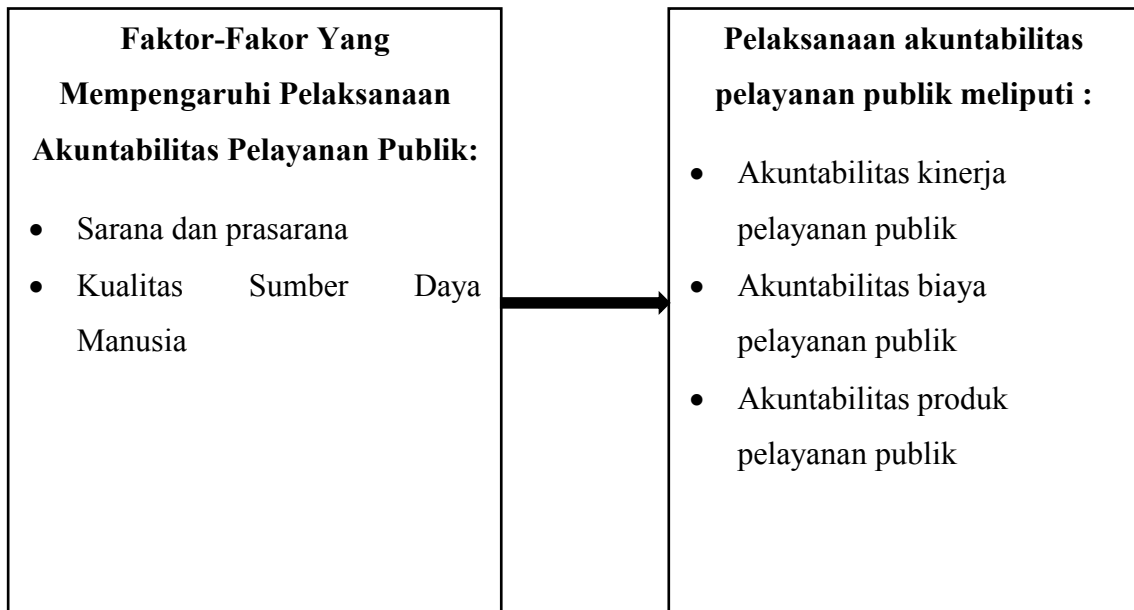
6. Kerangka Pikir

Penyelenggaraan pelayanan pembuat termasuk dalam akuntabilitas proses menurut Sheila Elwood dalam Manggaukang Raba, yaitu akuntabilitas atau KK (Kartu Keluarga) yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat, responsive dan murah biaya.

Menurut Dwiyanto, untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dapat dilihat melalui indikator- indikator kinerja yang meliputi :

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa
2. Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; dan
3. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Bagan (Kerangka Pikir)



7. Definisi Operasional

A. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Akuntabilitas Pelayanan Publik

1. Sarana dan prasarana
 - a. Peralatan atau perlengkapan kantor (*office supplies*)
 - b. Mesin-mesin kantor (*office machine*)
 - c. Mesin komunikasi kantor (*office supplies*)
 - d. Perabot kantor (*office furniture*)
 - e. Interior kantor (*office arrangement*)
 - f. Tata ruang kantor (*office layout*)
2. Kualitas Sumber Daya Manusia
 - a. Tingkat kedisiplinan pegawai
 - b. Memaksimalkan tugas dengan baik
 - c. Mengefektifkan pelayanan
 - d. Professional dalam bekerja

- e. Mampu untuk memberikan jasanya secara maksimal.

B. Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Meliputi

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan public
 - a. Tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
 - b. Sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan
 - c. Tanggung jawab secara terbuka terhadap publik
 - d. Memberikan kompensasi kepada penerima pelayanan, apabila ada penyimpangan dalam memberikan pelayanan
 - e. Disediakan mekanisme pertanggung jawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik.
2. Akuntabilitas biaya pelayanan publik
 - a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan
 - b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan/surat penugasan dari pejabat yang berwenang.
3. Akuntabilitas produk pelayanan publik

- a. Persyaratan teknis dan administratif jelas dan dapat dipertanggung jawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan
- b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

I.1 Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif dan R&D, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan sesuatu masalah. Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan engan variable lain. Sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilakukan. Adapun tempat penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berlokasi di Kotagede Yogyakarta. Adapun fokus penelitian ditempatkan pada Kantor Camat Kotagede Yogyakarta, dimana Kantor

Camat banyak bersentuhan dengan masyarakat, terutama masyarakat yang bermaksud mengurus surat Kartu Keluarga (KK).

3. Tipe dan Dasar Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif, terbatas pada usaha mengungkapkan suatu keadaan atau masalah atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Sedangkan dasar penelitiannya adalah wawancara kepada narasumber/informan yang berisi tentang pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian.

4. Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah organisasi. Penentuan unit analisis didasarkan pada pertimbangan obyektif, untuk mendeskripsikan penelitian mengenai pelaksanaan akuntabilitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Kotagede.

5. Informan

Subjek penelitian diperoleh dari pihak-pihak yang ditunjuk untuk memberikan informasi mengenai keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti, sehingga data yang dihasilkan akurat.

Adapun subjek penelitian yang dipilih yaitu kepala kantor kecamatan kotagede Yogyakarta, sekretaris camat, dan pegawai kantor kecamatan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh data, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

A. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan atau lokasi penelitian. Untuk mendapatkan data primer tersebut, peneliti menggunakan cara :

1. Wawancara

Wawancara merupakan cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung dengan yang diwawancarai. Hal ini dapat dilakukan dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan menggunakan alat 34 penelitian verbal (*tape recording*) untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini agar menjadi lengkap.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Observasi dilakukan pada lokasi penelitian dengan mengidentifikasi pelaksanaan akuntabilitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Kotagede berupa pengamatan terhadap pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kotagede.

B. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan. Data-data yang dikumpulkan merupakan data yang mempunyai kesesuaian dan kaitan dengan kebutuhan penelitian yang dilakukan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara :

1. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan dan mempelajari literature buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari konsepsi-konsepsi dan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan. Studi kepustakaan bersumber pada laporan-laporan, skripsi, buku, surat kabar dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan permasalahan yang teliti.

7. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, akan disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai masalah penelitian.