

# AKUNTABILITAS PUBLIK DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN PELITA KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA

Regina Febriani<sup>1</sup>, Enos Paselle<sup>2</sup>, Hariati<sup>3</sup> <sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Regina Febriani. Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda di bawah bimbingan Bapak Dr. Enos Paselle, M.AP selaku pembimbing I dan Ibu Hj. Hariati, M.Si selaku pembimbing II.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan akuntabilitas publik yang ada di Kelurahan Pelita dan untuk mengidentifikasi faktor yang menghambat proses Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pelita.*

*Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif fokus penelitian ini adalah 1. Akuntabilitas proses (Pelayanan yang Cepat dan Responsif, Sistem Informasi dan Manajemen dan Prosedur Administrasi) 2. Faktor yang menghambat proses dalam pelaksanaan Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pelita cukup baik dan akuntabel dalam pemberian pelayanan responsif hanya saja dalam pelayanan yang cepat, sistem informasi dan manajemen serta prosedur administrasi belum akuntabel. Faktor penghambatnya meliputi kurangnya sarana prasarana, pemahaman masyarakat, sumber daya manusia (SDM) yang kurang berkualitas serta kurang kerjasama antar pegawai.*

**Kata Kunci :** Akuntabilitas Publik, Pelayanan Administrasi

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam rangka melaksanakan tata pemerintahan yang baik atau Good governance merupakan salah satu upaya guna menciptakan keteraturan dan kesinambungan dalam sistem tata pemerintahan. Konsep ini, menjadi salah satu

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email:

acuan dalam upaya peningkatan kualitas di beberapa aspek pemerintahan. Suatu sistem tata pemerintahan yang baik tidak hanya mengacu pada perbaikan yang nampak seperti sarana dan prasarana. Namun, pengelolaan sistem pemerintahan perlu diarahkan dari Bad governance menjadi Good governance. Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip dari Good governance yang berarti pertanggungjawaban

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan pelayanan publik menyebutkan bahwa “Pertanggungjawaban pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik”.

Kelurahan Pelita merupakan bagian dari Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda merupakan suatu instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan kewajiban untuk melayani masyarakat dengan baik sesuai visi, misi dan janji pelayanan. Di dalam Kelurahan Pelita tersebut terdapat 15 pegawai yang siap melayani kebutuhan masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintah yang dilimpahkan kepada aparatur pemerintah sesuai dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan efektifitas serta peningkatan akuntabilitas. Tetapi kenyataannya pelayanan di kelurahan masih terdapat kendala-kendala didalamnya yaitu kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kelurahan masih kurang efektif dan efisien, kesadaran kerja atau tanggungjawab pegawai dalam pelayanan yang kurang baik.

Sehingga berdasarkan latar belakang diatas dan pengamatan sementara di lapangan menimbulkan keinginan untuk menulis dan melakukan penelitian lebih lanjut terhadap permasalahan pelayanan publik, khususnya mengenai “Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda”

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda?
2. Apa yang menjadi faktor-faktor yang menghambat proses dalam pelaksanaan Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda?

### ***Tujuan Penelitian***

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat proses dalam pelaksanaan Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

### ***Kerangka Dasar Teori***

#### ***Pengertian Good Governance***

Good Governance sebagai sebuah paradigma dapat terwujud bila ketiga pilar pendukungnya dapat berfungsi secara baik, yaitu negara, masyarakat madani, dan sektor swasta. Negara dengan birokrasi pemerintahannya dituntut untuk merubah pola pelayanan dari birokrasi elitis menjadi birokrasi populis. Sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintahan pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya tersebut. Penerapan cita Good Governance pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi kemasyarakatan sebagai kekuatan penyeimbang negara. Dimana konsep Good Governance juga merupakan salah satu bagian dari pemerintah seperti pendapat yang dikemukakan oleh beberapa pendapat dari para ahli yaitu menurut Hetifa (2003:1) "Governance diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik, Dalam konsep governance, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. Governance menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri". Menurut Mustopodidjaja dalam buku Rakhmat (2018:126) "Good governance merupakan paradigma dan sistem peradabanluhur, serta untuk mewujudkan dalam penyelenggan negara memerlukan persyaratan n tidak ringan yang harus dipenuhi oleh setiap unsur penyelenggara negara, baik warga negara maupun aparatur pemerintahan negara". Sedangkan Menurut Widyahartono dalam buku Rakhmat (2018:126) "Good governance menyangkut penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid serta bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, termasuk pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif". Tentu sebagai suatu cara pengelolaan pembangunan masyarakat yang paling sesuai dengan masyarakat demokratis yang berkeadilan, maka good governance dapat dicapai melalui pengaturan yang tepat pada fungsi pasar dengan fungsi organisasinya,

termasuk organisasi publik, sehingga dapat dicapai transaksi-transaksi dengan biaya paling efisien. Menurut Widodo dalam buku Rakhmat (2018:126) ada dua arti Good Governance “Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam melakukan upaya pencapaian tujuan nasional. Orientasi pertama mengacu pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen konstituenya seperti legitimacy, accountability, autonomy and devolution of power. Adapun orientasi kedua tergantung pada bagaimana pemerintah mempunyai kompetensi serta struktur dan mekanisme politik administratif yang berfungsi secara efisien dan efektif”.

### ***Pengertian Akuntabilitas***

Akuntabilitas merujuk kepada pertanggungjawaban seseorang kepada pihak yang memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban. Seperti yang dikemukakan Sedarmayanti (2003:69) bahwa “Akuntabilitas dapat dinyatakan sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Adanya pertanggungjawaban tersebut merupakan bentuk transparansi kegiatan yang dilakukan maupun segala kebijakan yang dilaksanakan. Akuntabilitas tidak hanya sebatas mempertanggungjawabkan hasil secara tulisan melalui laporan secara periodik, namun pelaksanaannya secara nyata. Akuntabilitas merupakan wujud tanggungjawab penerima amanah kepada pemberi amanah. Dalam sistem pemerintahan, khususnya dalam kaitan dengan publik akuntabilitas merujuk kepada bentuk tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat. pelaksanaan aktivitas pemerintahan maupun pengambilan keputusan perlu memperhatikan hak-hak publik sebagai pemberi amanah.

### ***Akuntabilitas Publik***

Akuntabilitas publik dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Menurut Ulum (2010:40) “Akuntabilitas Publik adalah perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan atas pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui suatu media pertanggungjawaban secara periodik.” Serta menurut Nordiawan (2008:129) “Akuntabilitas Publik adalah mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan

yang telah ditetapkan secara periodik”. Akuntabilitas Publik menurut Tanjung (2014:11) yaitu sebagai berikut: "Mempertanggungjawabkan pengeloaan sumber daya dan pelaksanaan kegiatan atau entitas pelaporan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara periodik”. Jadi berdasarkan tiga pendapat diatas akuntabilitas itu merupakan pertanggungjawaban terhadap segala kegiatannya yang dilakukan suatu instansi pemerintah yang dilaporkan secara berkala.

### ***Akuntabilitas Birokrasi***

Berkenaan dengan upaya menjamin akuntabilitas di dalam birokrasi publik, Denhardt dalam buku Kumorotomo (2008:9) mengatakan “bahwa pada umumnya literatur mengenai akuntabilitas di satu pihak menyebutkan tentang pentingnya kualitas subjektif, berupa rasa tanggung jawab para pejabat publik dan di lain pihak banyak yang menyebutkan pentingnya kontrol struktural untuk menjamin pertanggung jawaban tersebut”.

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Pelayanan Publik pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan untuk melayani publik atau masyarakat, karena proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Berikut merupakan pendapat menurut para ahli yaitu menurut Moenir (2015:27) definisi dari konsep “Pelayanan adalah serangkaian kegiatan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat” Berdasarkan definisi yang telah dijabarkan, pelayanan pada intinya mencakup dua hal penting, yakni pelayanan merupakan sesuatu yang tidak bernilai secara fisik atau tidak kasat mata, serta pelayanan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi Konsepsional merupakan batasan konsep terhadap istilah dari fenomena atau gejala yang diamati, maka dari itu penulis memberikan definisi konsepsional dari Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda adalah kewajiban pemerintah dalam memberikan pertanggungjawaban publik (Akuntabilitas Publik) suatu hasil yang dicapai dari fungsi-fungsi jabatan atau kegiatan secara periodik serta tujuan dan sasaran-sasaran dalam melayani keperluan masyarakat dan yang mempunyai kepentingan di Kelurahan Pelita sesuai dengan standar aturan yang ditetapkan.

### ***Metode Penelitian***

#### ***Jenis Penelitian***

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan sesuatu masalah. Jenis dari penelitian ini menggunakan tipe yang bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Jenis penelitian kualitatif deskriptif ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

#### ***Fokus Penelitian***

Mengacu pada Akuntabilitas publik dalam pelayanan administrasi di kelurahan pelita kecamatan samarinda ilir kota samarinda maka fokus penelitian ini adalah:

Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda

- a) Akuntabilitas Proses (Process accountability)
- a) Pelayanan yang cepat
- b) Pelayanan yang responsif
- c) Sistem Informasi dan Manajemen
- d) Prosedur Adminstasi

Faktor-faktor yang menghambat proses dalam pelaksanaan Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

#### ***Sumber dan Jenis Data***

Ada dua sumber pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dilakukan secara Purposive Sampling adalah Menurut Sugiyono (2016:218) bahwa: "Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu." Maka peneliti menentukan yang menjadi informan inti (key informan) adalah Lurah, Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda dan menggunakan teknik Accidental Sampling menurut Sugiyono (2001: 60) "Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data" dan yang menjadi informan yaitu staf/pegawai kelurahan dan masyarakat yang kebetulan ditemui di sekitar di Kantor Kelurahan Pelita Kota Samarinda.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

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

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

- a) Teknik Wawancara
- b) Teknik Observasi

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:

Penelitian Kepustakaan Penelitian kepustakaan merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan dan mempelajari literatur buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari konsepsi-konsepsi dan teori-teori yang berhubungan erat dengan permasalahan. Studi kepustakaan bersumber pada jurnal, skripsi, buku, surat kabar dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

### ***Teknik Analisis Data***

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif.:

1. Pengumpulan data (*Data Collection*)  
Yaitu data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan riset lapangan, observasi, riset kepustakaan, serta dokumentasi data-data sekunder lainnya.
2. Kondensasi data (*Data Condensation*)  
Yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.
3. Penyajian Data (*Data Display*)  
Yaitu sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian yang baik merupakan pendekatan utama untuk analisis kualitatif yang tepat. Penyajian yang dimaksud meliputi banyak tipe dari matriks, grafik, kurva dan jaringan yang kesemuanya dirancang untuk menyatukan berbagai informasi yang terorganisir menjadi dapat diterima dalam pola lengkap sehingga analisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan juga menggambarkan kesimpulan yang merata atau beralih pada langkah berikutnya dari analisis dimana penyajian disarankan akan berguna.

4. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*)

Yaitu data yang telah diproses dan telah disusun, kemudian diambil suatu kesimpulan atau makna dari atas yang telah disederhanakan untuk disajikan dan sekaligus untuk memprediksikannya melalui pengamatan hubungan dari data yang telah terjadi. Pengambilan kesimpulan juga dapat diverifikasi sebagai tahap analisis.

***Hasil Penelitian dan Pembahasan  
Pelayanan yang Cepat***

Pihak kelurahan tidak memberikan pelayanan yang cepat karena pegawai yang tidak ada di tempat hingga pelayanan yang harusnya hanya memakan 5-10 menit dalam satu urusan pelayanan menjadi berjam-jam pihak kelurahan juga tidak memberikan jangka waktu yang pasti untuk setiap pelayanan dan yang diungkapkan oleh Bapak Untung bahwa: “Tidak memberikan pertanggung jawaban dengan memberikan pelayanan yang cepat dan maksimal karena masih menggunakannya pelayanan yang manual dan kurang tersosialisasinya sistem pelayanan online seperti e-kelurahan yang pernah saya dengar” (Wawancara, Tanggal 19 Mei 2019). Pelayanan yang diberikan tidak cukup cepat dan bahkan beberapa masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelayanan cepat melalui online.

Dari beberapa hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat akuntabilitas proses dalam memberikan pelayanan yang cepat di Kantor Kelurahan Pelita belum cukup baik hal ini dapat dilihat dari adanya masyarakat yang komplain dan pegawai yang jarang ada ditempat saat proses pelayanan sehingga masyarakat menunggu hingga berjam-jam.

***Pelayanan yang Responsif (Responsiveness)***

Dari hasil wawancara penulis bahwa petugas yang ada di Kantor Kelurahan Pelita cukup bisa dikatakan responsif terbukti dari adanya beberapa masyarakat yang berpendapat merasa mendapatkan respon yang baik dan cukup puas dari segi pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diterima masyarakat, kebanyakan masyarakat menerima respon yang baik dari pegawai saat pengurusan izin usaha salah satunya pada saat mereka terkendala di pengurusan berkas, pegawai memberikan penjelasan secara langsung kepada masyarakat sehingga masyarakat mudah mengetahui persyaratan yang kemudian perlu dilengkapi untuk diperiksa kembali. Hal ini juga terlihat dari sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, dilakukan dengan ramah dan sopan yang dibenarkan oleh masyarakat yang menerima pelayanan langsung,

### ***Sistem Informasi dan Manajemen***

Masyarakat yang tidak begitu memahami sistem yang dibuat oleh pihak kelurahan karena yang mereka inginkan hanyalah dilayani dengan sebaik-baiknya dan segala urusannya bisa terselesaikan. Dan hal yang sama diungkapkan Bapak Suwito bahwa: “Tidak cukup baik dalam sistem informasi dan manajemen yang dilakukan oleh pihak kelurahan Karena selama ini mereka hanya menerapkan sistem yang sudah lama diterapkan yang ada dari lurah sebelum-sebelumnya” (Wawancara, Tanggal 20 Mei 2019). Pihak kelurahan bagi masyarakat yang mereka tahu hanya menerapkan sistem yang telah diterapkan sebelumnya dan mereka tidak tahu sistem informasi dan manajemen apa yang ada di kantor Kelurahan Pelita saat ini.

Dari semua hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sistem informasi dan manajemen yang diterapkan belum cukup akuntabel karena masyarakat pun belum paham dan mengetahui sistem yang baru diterapkan oleh pihak kelurahan karena tidak adanya media informasi yang jelas diberikan oleh pihak kelurahan.

### ***Prosedur Administrasi***

Dari semua wawancara, dapat terlihat bahwa masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas prosedur pelayanan yang ada, adapun prosedur yang berbelit-belit karena kurangnya penjelasan prosedur dari para pegawai dan dapat terlihat bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu dilaksanakan sesuai prosedur yang ada. Hal ini diakibatkan masih adanya beberapa pegawai yang tidak mentaati aturan prosedur pelayanan tersebut.

### ***Faktor-faktor yang menghambat proses Akuntabilitas publik dalam pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda***

Faktor penghambat lainnya yaitu kurang adanya pelatihan-pelatihan untuk para pegawai dan masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan yang menghambat proses berjalannya pelayanan. Dari semua wawancara di atas maka dapat disimpulkan oleh penulis bahwa faktor penghambatnya adalah sarana dan prasarana seperti kurangnya printer yang bisa scan surat-surat penting, kurangnya kerja sama antar pegawai dan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas karena kurangnya ada pelatihan-pelatihan mengenai penggunaan Komputer dan penggunaan aplikasi pelayanan kerja sama antar pegawai.

### ***Pembahasan***

Pelayanan yang akuntabel merupakan pola pelayanan yang mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna jasa. Dalam pelayanan publik, akuntabilitas publik menjadi salah satu aspek utama yang harus terpenuhi. Hal

ini berdasarkan asas pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan. Dimana untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, aparat birokrasi harus mampu melaksanakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan penulis memfokuskan penelitian dengan melihat akuntabilitas dari segi prosesnya. Menurut Elwood dalam buku Raba (2006:37), akuntabilitas proses merupakan akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik dalam hal akuntabilitas sistem informasi dan informasi manajemen serta hal ini diwujudkan melalui proses pelayanan yang cepat, responsif, dan biaya murah. maka akuntabilitas proses pelayanan dapat diukur melalui indikator prosedur, jangka waktu, serta Responsif. serta faktor-faktor penghambat Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Berikut pembahasan dari hasil penelitian:

Pemberian pelayanan yang cepat merupakan prinsip dari akuntabilitas proses yang dijabarkan dari beberapa pakar, khususnya pemberian pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir yang memberikan pertanggungjawaban pelayanan yang cepat melalui sistem yang diberikan oleh kantor kelurahan. Kumorotomo (2013:4) mengatakan bahwa: "Akuntabilitas menjadi ukuran apakah aktivitas pemerintah atau pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya". Berdasarkan definisi pakar diatas maka akuntabilitas tersebut merupakan sebuah ukuran yang berdasarkan norma dan nilai yang ada dimasyarakat yang dimana pemerintah harus mampu sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan secara cepat, tepat dan juga murah biaya. Tapi nyatanya di kantor Kelurahan Pelita masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang cepat walaupun di pelayanan dikelurahan tidak memunggut biaya dari masyarakat saat pelayanan. Hal lain yang di ungkapkan oleh Rasyid dalam buku Rakhmat (2018:53) "Pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan." Yang dimana instansi pemerintah dapat melayani masyarakat yang mempunyai kepentingan di kantor kelurahan tersebut maka bahkan kepentingan masyarakat lebih utama daripada kepentingan pribadi. Kenyataannya tidak terjadi di Kantor Kelurahan Pelita yang dimana saat proses pelayanan saat masyarakat berkepentingan mengurus surat-surat pegawai tidak ada di tempat dengan alasan ada keperluan lain sebagainya sehingga masyarakat menunggu hingga berjam-jam yang dimana pelayanan tersebut biasanya paling cepat hanya memakan waktu sekitar 10 menit. Seperti halnya dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 5 mengenai prinsip dari pelayanan

publik yang salah satunya Kepastian waktu yang merupakan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan yang dimana seharusnya pelayanan yang paling lama hanya memakan waktu 10 menit menjadi berjam-jam hanya karena pegawai yang tidak ada ditempat.

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pertanggungjawaban dari pemberian pelayanan yang cepat di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir belum akuntabel.

Pelayanan publik yang responsif diukur dari daya tanggap aparat birokrasi kepada masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Yakni daya tanggap pegawai ketika masyarakat mengalami kendala dalam pelayanan serta sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan pelayanan publik, diamanatkan bahwa pelayanan publik dalam pelaksanaannya harus dapat memenuhi beberapa prinsip pelayanan. Salah satunya prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Prinsip tersebut mengamanatkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing bagian berdasarkan pada Standar operasional prosedur (SOP). Selain itu pegawai pada bagian Front office yang menangani langsung masyarakat harus dibekali dengan pelatihan maupun pendidikan tentang cara melayani dan merespon masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan sehingga pegawai memiliki kecakapan serta kemampuan yang cukup untuk melayani masyarakat. Kelurahan Pelita dalam cukup baik dalam hal akuntabilitas memberikan pelayanan yang responsif serta pelayanan yang ramah sopan santun dan lain sebagainya bahkan dari hasil penelitian yang dilakukan baik dari pihak kelurahan sendiri maupun dari masyarakat yang telah mengungkapkan pertanggungjawaban dari segi respon pelayanan sudah terlaksana dengan cukup baik dan responsif. Menurut Moenir (2015:47) Pelayanan yang secara umum didambakan adalah mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Jadi dalam melayani harusnya bisa mempermudah segala urusan tidak boleh diskriminasi dan dapat bersikap baik jujur dan sopan dan Kelurahan Pelita sudah cukup baik dalam hal responsif, sopan jujur dan tidak pilih kasih dalam melayani masyarakat.

Sistem informasi dan manajemen adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang-orang yang mengukur teknologi untuk mendukung operasi dan manajemen di dalam pengertian ini tersebut digunakan untuk merujuk tidak hanya pada penggunaan organisasi teknologi dan komunikasi tetapi juga cara di mana orang berinteraksi dengan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung proses manajemen menurut Rakhmat (2018: 186) Sistem Informasi merupakan kombinasi antara prosedur kerja, manusia dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai

tujuan sebuah organisasi. Sebuah sistem informasi dapat dikatakan memiliki arti dan makna dalam kehidupan suatu organisasi apabila sistem tersebut mendukung proses penyalahgunaan keputusan.

Tetapi teknologi informasi di kantor kelurahan belum berjalan dengan baik bahkan hanya beberapa masyarakat yang tahu tentang adanya sistem pelayanan online tetapi karena terhambatnya dikarenakan kurang berkualitاسnya sumber daya manusianya maka teknologi informasi pun tidak dapat terlaksana di Kantor Kelurahan Pelita dan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan sistem yang diterapkan oleh pihak kelurahan karena kurangnya kejelasan serta informasi oleh aparatur di kantor Kelurahan Pelita. Hal lain di ungkapkan oleh Siagian dalam buku Rakhmat (2018:178) mengatakan bahwa keberadaan suatu sistem informasi harus mampu mendukung kegiatan pemecahan masalah yang dihadapi oleh pengguna sistem dalam suatu organisasi dengan demikian permasalahan yang dihadapi menuntut keperluan ambil langkah-langkah pemecahan masalah yang cepat dan tepat melalui pendekatan sistematis. Bahkan apabila sistem informasi dapat berjalan dengan baik di kantor Kelurahan Pelita maka dapat mempermudah masyarakat dalam pelayanan yang dimana proses pelayanan pun menjadi lebih singkat dan cepat tetapi kenyataannya sistem informasi dan manajemen aparatur pegawai bisa dikatakan belum cukup baik karena sistem informasi pelayanan yang diterapkan belum dilakukan secara maksimal oleh pegawai, dan kurangnya informasi kepada masyarakat tentang sistem yang diterapkan sehingga tidak bisa berjalan dengan baik.

Didalam kehidupan organisasi sistem dipandang sebagai proses manajemen. Selanjutnya sistem informasi sangat terkait dengan konsep akuntabilitas bisa dikatakan bahwa sebuah informasi yang disebut akuntabel, bukan hanya dalam prosesnya tetapi keberadaan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kepada publik berikut adalah siklus atau proses pelaksanaan akuntabilitas

Prosedur dalam pelayanan publik merupakan serangkaian tahapan yang dilaksanakan dalam pelayanan publik kepada masyarakat dengan hasil akhir berupa suatu produk pelayanan. Akuntabilitas pelayanan dari segi prosedur pada proses pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Pelita diukur melalui adanya kesesuaian antara prosedur yang menjadi standar pelayanan dengan prosedur yang dilaksanakan, serta kejelasan informasi tentang prosedur. Pelaksanaan pelayanan publik secara teknis yakni salah satunya terkait prosedur pelayanan mengacu pada Perwali Kota Samarinda No.11 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah yang dimana standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah intruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa pun dilakukan kemudahan dan kejelasan, merupakan prosedur yang distandarkan harus mudah dimengerti dan

diterapkan oleh semua aparatur sipil negara pada aturan tersebut dijelaskan mengenai prosedur berupa alur pelayanan seperti yang dijelaskan sebelumnya. Tetapi berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis bahwa dari segi prosedur pelayanan menunjukkan bahwa akuntabilitas dalam pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Hal yang dapat terlihat bahwa masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak dapat kemudahan dalam hal prosedur yang berbelit-belit karena kurangnya penjelasan prosedur pelayanan yang ada, dan bahkan pelayanan yang diberikan belum mampu dilaksanakan sesuai prosedur yang ada. Berdasarkan Akuntabilitas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengenai “Akuntabilitas produk pelayanan publik yaitu persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan, prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah”. Maka prosedur yang diberikan harus jelas serta dapat dipertanggungjawabkan serta mekanisme dan produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan akan tetapi kenyataannya prosedur yang di laksanakan oleh Kelurahan belum jelas serta menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan masih menggunakan sistem yang manual bahkan belum sepenuhnya menggunakan sistem online dan belum dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan seharusnya prosedur yang distandarkan harus mudah dimengerti dan diterapkan oleh pegawai kelurahan pada aturan tersebut juga dapat menjelaskan mengenai prosedur berupa alur pelayanan yang ada tetapi kenyataannya prosedur yang diberikan masih kurang dipahami oleh masyarakat dan pegawai pun kurang jelas menjelaskan alur pelayanan.

Akuntabilitas publik itu sendiri mengandung kewajiban untuk melayani dan menginformasikan mengenai pelayanan administrasi dengan kata lain, akuntabilitas dalam dunia birokrasi suatu instansi pemerintah diwajibkan untuk menyajikan dan melaporkan serta dapat mempertanggungjawabkan segala kegiatannya terutama dibidang pelayanan administrasi dapat diketahui dan dipertanggungjawabkan. Menurut Mahmudi (2013:9) “Akuntabilitas publik adalah kewajiban agen untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pihak pemberi mandat.” Bahkan masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang berkualitas dalam pelayanan tetapi sering terdapat kendala-kendala yang menghambat bahkan seharusnya wajib mengelola sumber daya khususnya sumber daya manusia yang berkualitas serta harus adanya pelaporan kinerja tetapi dari hasil penelitian yang didapat bahwa faktor penghambat akuntabilitas publik dalam pelayanan

administrasi adalah seperti sarana dan prasarana, kurangnya kerjasama antar pegawai.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis jabarkan pada bab pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan proses pelayanan di kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda sebagai berikut:

Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda

Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi yang diukur dari aspek indikator Akuntabilitas Proses yakni pertanggungjawaban dalam proses pemberian pelayanan yang cepat, responsif apakah sudah cukup baik dalam hal akuntabilitas sistem informasi dan manajemen dan prosedur administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir :

- a) Pelayanan yang cepat, dalam pemberian pertanggungjawaban dalam hal pelayanan yang cepat di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir belum cukup cepat di lihat dari ada masyarakat yang komplain dan pegawai yang jarang ada ditempat saat proses pelayanan.
- b) Pelayanan yang responsif, Pemberian pertanggung jawaban dalam pelayanan yang responsif sudah terlaksana dengan dengan baik.
- c) Sistem informasi dan Manajemen belum akuntabel dalam hal informasi prosedur pelayanan yang ada.
- d) Prosedur Administrasi, pelaksanaan dalam hal akuntabilitas prosedur administrasi di Kelurahan Pelita belum akuntabel dan tidak sesuai dengan SOP.

Faktor-faktor penghambat proses Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda

Faktor-faktor penghambat proses Akuntabilitas Publik dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti dari segi fasilitas pelayanan yang kurang khususnya untuk pegawai bagian bidang IT membutuhkan seperti scanner, printer dan sebagainya, kurang pengawasan lurah yang membuat kedisiplinnya pegawai yang kurang dimana tidak ada ditempat saat proses pelayanan dan pegawai yang lain tidak bisa menangani pelayanan kepada masyarakat karena tidak sesuai dengan bidangnya dan sumber daya manusia (SDM) yang kurang berkualitas karena masih ada pegawai yang tidak bisa menggunakan komputer dan penggunaan aplikasi

pelayanan. Serta kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap prosedur yang sesuai dengan standar pelayanan

### **Saran**

- 1) Perlu adanya pengawasan oleh Lurah kepada aparaturnya Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda agar lebih meningkatkan lagi sikap kedisiplinan kerja agar pegawai lebih tepat waktu dalam memberikan pelayanan.
- 2) Perlu adanya koordinasi antara Pemerintah Kota Samarinda dan Kecamatan Samarinda Ilir dengan Kelurahan Pelita untuk meningkatkan sarana dan prasarana sehingga dapat memiliki fasilitas pelayanan yang memadai dan lengkap di kantor kelurahan agar pelayanan dapat berjalan lebih baik.
- 3) Sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan terutama mengenai sistem informasi dan manajemen yang berbasis komputer dan pelayanan sudah menggunakan online dapat lebih ditingkatkan lagi.
- 4) Penyampaian informasi pelayanan perlu dilaksanakan secara jelas kepada masyarakat khususnya informasi terkait prosedur pelayanan. Sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas seluruh rangkaian pelayanan yang akan diterimanya. Dan perlu adanya papan informasi yang lebih jelas sehingga masyarakat tidak salah lagi melengkapinya berkas pelayanan.
- 5) Seharusnya adanya tanggung jawab terhadap laporan terutama mengenai nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) melalui lembaga yang ditangani oleh masyarakat bukan dari kelurahan sendiri.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Halim dkk, 2014. Akuntansi Sektor Publik. Jakarta: Salemba Empat.
- Bastian, Indra. 2010. Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar Edisi Ketiga. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dede Rosyada Dkk, 2000. Demokrasi, Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani, Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hetifa Sj, Sumarto, 2003. Inovasi, Partisipasi dan Good Governance, Bandung: Yayasan Obor Indonesia.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2013. Akuntabilitas Birokrasi Publik :Sketsa pada masa transisi, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lukito, Penny, Kusumastuti, 2014. Membumikan Transparansi Dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Demokrasi Kedepan.: Jakarta:PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Lukman, Sampara.2008. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta:STIA LAN.
- Mardiasmo, 2009. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: ANDI.