

MEKANISME AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK

Frisda Cahya Mareta¹, Firdaus²

¹⁾ Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Sjakhyakirti

²⁾ Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Sjakhyakirti

Email: frisda@unisti.ac.id¹, drs_firdaus@unisti.ac.id²

ABSTRACT

Accountability is a term that comes from English, namely accountability, which means responsibility or a situation for which one is asked to be held accountable. four dimensions of public accountability that must be met by public sector organizations 1) Honesty and legal accountability, 2) Process accountability, 3) Program accountability, 4) Policy accountability. Several methods for enforcing accountability include, among others, legislative control, namely where the legislature supervises the running of government through discussions and a number of commissions within it, if these commissions can function effectively they can improve the quality of decision making and monitor abuse of government power through investigations and enforcing performance. The conclusions of this article are 1) To realize accountability in the delivery of public services, it must be supported by the adequate availability of several aspects such as adequate apparatus/employee resources both in quantity and quality, 2) Accountability is the obligation of the trustee to provide accountability, present, report and disclose all activities and activities for which you are responsible, to the party giving the trust, (principal) who has the right and authority to ask for that responsibility

Keywords: *Accountability, Mechanisms, Public Services*

ABSTRAK

Akuntabilitas adalah istilah yang berasal dari bahasa Inggris yaitu accountability, yang berarti pertanggung jawaban atau keadaan yang di mintakan pertanggung jawaban. empat dimensi akuntabilitas publik yang harus di penuhi oleh organisasi sektor publik 1) Akuntabilitas kejujuran dan hukum, 2) Akuntabilitas proses, 3) Akuntabilitas program, 4) Akuntabilitas kebijakan eberapa metode untuk menegakkan akuntabilitas antara lain yaitu, control legislative yaitu dimana legislative melakukan pengawasan terhadap jalannya pemerintahan melalui diskusi dan sejumlah komisi didalamnya, jika komisi tersebut dapat berfungsi secara efektif maka dapat meningkatkan kualitas pembuatan keputusan dan mengawasi penyalahgunaan kekuasaan pemerintah melalui investigasi dan menegakkan kinerja. Kesimpulan pada artikel ini adalah 1) Untuk mewujudkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka harus didukung tersedianya secara memadai beberapa aspek seperti sumber daya aparatur/pegawai yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas, 2) Akuntabilitas merupakan kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan yang menjadi pertanggung jawaban, kepada pihak pemberi amanah, (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban tersebut

Kata Kunci: *Akuntabilitas, Mekanisme, Pelayanan Publik*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranananya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi/ perusahaan, dimana mereka akan bersaing dalam melaksanakan pelayanan.

Memperhatikan peranan layanan semakin menonjol, maka tidak heran kalau pelayanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun pemerintah. Di bidang pemerintah tidaklah kala pentingnya masalah pelayanan itu, bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan masyarakat secara menyeluruh. Karena pelayanan umum diselenggarakan oleh pemerintah, maka pelayanan akan meningkat kedudukannya dimata menjadi suatu hak atas pelayanan, namun ternyata hak masyarakat atau perorangan memperoleh pelayanan dari pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak. Oleh karenanya pelayanan umum masih perlu pembenahan sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung

pelayanan umum yang baik, terutama terkait dengan akuntabilitas pelayanan.

Lemahnya akuntabilitas menyebabkan pelayanan semua bidang kehidupan, dari eselon paling atas sampai tingkat paling bawah dalam pelayanan publik, akibatnya, pelayanan public tidak responsive terhadap kebutuhan masyarakat, bahkan berbalik merugikan atau mengeksploitasi yang dilayani. Akuntabilitas Penyelenggaraan pelayanan public merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disadari bahwa kondisi pertanggung jawaban penyelenggaraan pelayanan public masih dihadapkan pada system pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media masa, menyangkut birokrasi, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Untuk mewujudkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka harus didukung tersedianya secara memadai beberapa aspek seperti sumber daya aparatur/ pegawai yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas, memiliki pertanggung jawaban kepada setiap program-program yang sementara dijalankan, namun hendaknya setiap program yang dijalankan dan dapat diterima baik oleh masyarakat. Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, disini membahas bagaimana pemerintah menjalankan setiap program yang dan bagaimana mereka mempertanggung jawabkan program tersebut, program ini dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, dalam melaksanakan proses pelayanan publik implementasi prosedur yang jelas dan tepat sangat di butuhkan namun pada saat ini kenyataannya masih kurang responsif, dan akuntabel kemudian sarana dan prasarana untuk mendukung kelangsungan program masih belum maksimal.

KONSEP PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan pada hakekatnya berkaitan dengan perwujudan fungsi Negara/ pemerintah untuk mengatur, mengendalikan dan mengawasi, membina serta mengarahkan setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang aman, tertib, dinamis, sejahtera dalam bernegara (Trenggno, 2007). Karakteristik pelayanan public menurut Ratminito dan Atik SW (2009,19) yaitu :

1. Pelayanan bersifat transparansi, terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang dibutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Pelayanan yang bersifat akuntabilitas dimana pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan kebutuhan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pelayanan yang bersifat kondisional dimana harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas. Unsur-unsur pelayanan publik terdapat empat unsure yang penting dalam proses pelayanan publik.
 - a. Penyedia layanan atau pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa

layanan, dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

- b. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut konsumen yang menerima berbagai layanan.
- c. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak-pihak membutuhkan layanan
- d. Kepuasan pelanggan memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanannya itu kepuasan pelanggan.

Hal ini sangat penting di lakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya sangat berkaitan dengan standar kualitas barang atau jasa. Tolak ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan antara lain berkaitan dengan

- a. Keramahan dan penyedia layanan.
- b. Waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat,
- c. Sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan.
- d. Sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain

KONSEP AKUNTABILITAS

Dalam peran kepemimpinan akuntabilitas dapat merupakan adanya pertanggung jawaban dari tiap tindakan, keputusan dan kebijakan termasuk pula di dalamnya administrasi publik pemerintah, dan pelaksanaan dalam lingkup peran atau posisi kerja yang didalamnya mempunyai suatu kewajiban untuk melaporkan, menjelaskan dan dapat dipertanyakan bagi tiap-tiap konsekuensi yang sudah di siapkan.

Akuntabilitas adalah istilah yang berasal dari bahasa inggris yaitu *accountability*, yang berarti pertanggung jawaban atau keadaan yang dimintakan pertanggung jawaban dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) akuntabilitas adalah perihal bertanggung jawab atau keadaan yang dapat dimintai pertanggung jawaban.

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip *good governance* akuntabilitas juga merupakan kewajiban bagi pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitasnya dan kegiatan yang menjadi tanggung jawab kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk memperanggung jawabkan tersebut (Mardiasmo 2009) Akuntabilitas merupakan

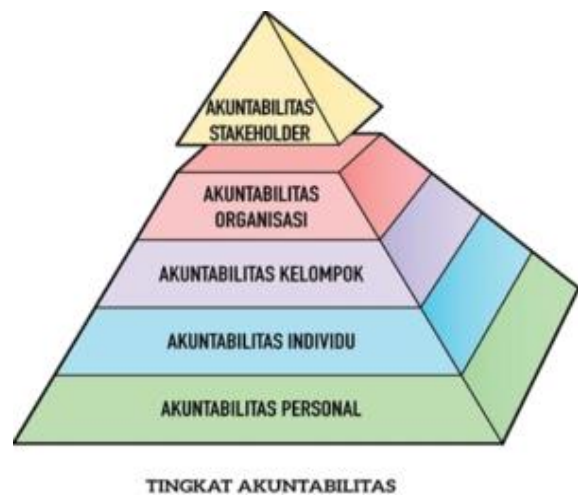
kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajiakan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan yang menjadi pertanggungjawaban, kepada pihak pemberi amanah, (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban tersebut. (Mardismo 2002:20). Madiarsmo (2009) menjelaskan empat dimensi akuntabilitas publik yang harus di penuhi oleh organisasi sektor publik

1. Akuntabilitas kejujuran dan hukum (accountability of probity) terkait dengan penghindaran penyalagunaan jabatan (ubuse of power) sedangkan akuntabilitas hukum (legal accountability) terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hokum peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik.
2. Akuntabilitas proses terkait dengan pakai prosedur yang di gunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan system informasi akuntansi, sistem informasi manejemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsive dan murah biaya. Pengawasan dan pemeriksaan terhadap peaksanaan

akuntabilitas proses dapat di lakukan misalnya dengan memeriksa ada tidaknya mark up dan pungutan-pungutan lain di luar yang di ditetapkan.

3. Akuntabilitas program. Akuntabilitas program ini terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang di ditetapkan dapat dicapai atau tidak. Dan apakah telah mempertimbangkan alternative program yang menghasilkan hasil yang optimal dengan biaya yang optimal.
4. Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggung jawaban pemerintah baik pusat maupun daerah atas kebijakan-kebijakan yang di ambil pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas.

Gambar 1 : Tingkatan dalam Akuntabilitas



Berdasarkan gambar tersebut, dapat dilihat bahwa akuntabilitas memiliki 5 tingkatan yang berbeda yakni adanya akuntabilitas personal, akuntabilitas individu, akuntabilitas kelompok, akuntabilitas organisasi, dan akuntabilitas *stakeholder*.

1. Akuntabilitas Personal (*Personal Accountability*)

Dalam tingkatan ini yakni akuntabilitas personal, mengacu pada nilai-nilai yang ada pada diri seseorang, misalnya kejujuran, integritas, moral, hingga etika.

Pribadi yang memiliki prinsip akuntabilitas adalah yang menjadikan dirinya sebagai bagian dari solusi dan bukan masalah.

2. Akuntabilitas Individu

Dalam tingkatan akuntabilitas individu, mengacu pada hubungan antara individu (yang diberikan tanggung jawab) dengan lingkungan kerjanya. Misalnya, hubungan antara PNS dengan instansi pemberi kewenangan. Selaku instansi pemberi kewenangan, harus bertanggung jawab untuk memberikan arahan, bimbingan, dan sumber daya yang memadai, serta menghilangkan adanya hambatan kerja; sementara PNS selaku individu yang diberitanggung jawab harus

melaksanakannya dengan penuh tanggung jawab.

3. Akuntabilitas Kelompok

Dalam tingkatan akuntabilitas kelompok ini, kinerja pada sebuah institusi biasanya dilaksanakan atas dasar kerjasama kelompok. Dalam hal ini, tidak bias disebut dengan istilah “saya”, tetapi yang ada adalah “kami” dalam proses melaksanakan kinerjanya. Akuntabilitas tingkat ini, pembagian kewenangan dan semangat kerjasama antara berbagai kelompok lain dalam institusi tersebut, memainkan peranan yang penting guna mencapai kinerja organisasi (tujuan) yang diharapkan.

4. Akuntabilitas Organisasi

Dalam tingkatan akuntabilitas organisasi, mengacu pada hasil laporan kinerja yang telah dicapai, baik laporan yang dilakukan oleh individu maupun kinerja organisasi kepada masyarakat umum lainnya.

5. Akuntabilitas *Stakeholder*

Stakeholder adalah masyarakat umum, pengguna layanan, dan pembayar pajak yang memberikan masukan, saran, dan kritik terhadap kinerjanya.

Jadi, dalam tingkatan akuntabilitas *stakeholder* ini adalah tanggung jawab organisasi pemerintah untuk mewujudkan

pelayanan dan kinerja yang adil, responsif, serta bermartabat.

Dimensi Akuntabilitas

Supaya dapat memenuhi terwujudnya institusi sector publik yang menjalankan prinsip akuntabilitas, maka dalam pelaksanaan akuntabilitas harus memuat beberapa dimensi berikut ini:

1. Akuntabilitas kejujuran dan hukum
(*accountability for probity and legality*)

Dimensi akuntabilitas ini berkaitan dengan kepatuhan terhadap hukum dan aturan yang telah diterapkan sebelumnya.

2. Akuntabilitas proses (*Process accountability*)

Dimensi akuntabilitas ini berkaitan dengan apakah prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan tugas sudah cukup baik, termasuk dalam hal system informasi akuntansi, system informasi manajemen, hingga prosedur administrasi.

Hal tersebut mengacu pada prinsip akuntabilitas yang banyak digunakan oleh organisasi sector umum, sehingga dimensi ini dapat memberikan pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah. Setelah itu ada pula pengawasan dan pemeriksaan akuntabilitas supaya menghindari terjadinya kolusi, korupsi, dan nepotisme.

3. Akuntabilitas program (program accountability)

Dalam dimensi akuntabilitas ini, memberikan pertimbangan mengenai tujuan yang ditetapkan apakah dapat tercapai atau tidak; serta apakah ada alternatif program lain yang memberikan hasil maksimal dengan biaya minimal atau tidak.

4. Akuntabilitas kebijakan (policy accountability)

Dimensi akuntabilitas ini berkaitan dengan pertanggung jawaban atas kebijakan yang diambil kepada masyarakat luas.

Mekanisme Akuntabilitas Publik

Mekanisme akuntabilitas dapat diartikan secara berbeda-beda dari setiap organisasi hingga membentuk perilaku yang berbeda-beda pula. Dalam hal ini untuk memenuhi terwujudnya sector publik yang akuntabel. Mekanisme akuntabilitas harus memiliki dimensi akuntabilitas yaitu, akuntabilitas hukum dimana akuntabilitas hukum terkait dengan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang ditetapkan.

Akuntabilitas proses dimana akuntabilitas ini terkait dengan apakah proses yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah terlaksana cukup baik atau belum dalam pemberian pelayanan, pengawasan hingga pemeriksa untuk

menghindari terjadinya kolusi, korupsi dan nepotisme (Djalil, 2014).

Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 mengatur tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Dijelaskan bahwa akuntabilitas kinerja adalah perwujudan keberhasilan suatu instansi pemerintah untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan yang telah diamanatkan para pemangku kepentingan dalam rangka mencapai misi secara terukur dengan sasaran.

Akuntabilitas sebagai salah satu prinsip good governance berkaitan dengan pertanggung jawaban pimpinan atau keputusan dan hasil yang dicapai sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggung jawab mengelola organisasi serta, akuntabilitas program yaitu apakah tujuan yang ditetapkan dapat tercapai atau tidak dan akuntabilitas kebijakan yaitu terkait dengan pertanggung jawaban pemerintah atas kebijakan yang diambil terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas. Lembaga pemerintah yang berakuntabilitas publik.

Masyarakat dalam melakukan control mempunyai rasa tanggung jawab besar untuk kepentingan bersama, bukan hanya kepentingan kelompok atau golongan

saja. Dari segi untuk mengimplementasikan terdapat pada asas umum penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan pasal 20 undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah, di antaranya yaitu asas akuntabilitas menyatakan bahwa setiap tindakan dan kinerja pemerintah, wajib untuk di pertanggung jawabkan. Baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga yang berada di atasnya. Peranan pemerintah dalam keberhasilan proses pelaksanaan kegiatan atau program sangatlah penting. Pemerintah memegang peranan dalam menentukan keberhasilan suatu kegiatan. (Utami, 2014)

Akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. (Waluyo, 2015) akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan control terhadap pemerintah. Jika akses ini diberikan oleh pemerintah maka sarana tersebut bias dimanfaatkan untuk berperan serta dalam melakukan kontrol.

Pada dasarnya, landasan utama proses penyelenggaraan pemerintah yang baik adalah akuntabilitas. Karena itu, aparatur harus mempertanggung jawabkan seluruh aktivitas dan pelaksanaan kerjanya kepada publik. Akuntabilitas juga terkait

dengan kewajiban untuk menjelaskan dan menjawab mengenai apa yang telah, sedang dan direncanakan akan dilakukan organisasi sector publik (Mahmudi,2009:9). Kenyataannya bahwa untuk mencapai sebuah keberhasilan pemerintah yang akuntabel harus memiliki prinsip – prinsip. Mampu menyajikan informasi penyelenggaraan pemerintah secara terbuka, cepat, dan tepat kepada masyarakat mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi public mampu memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pembangunan dan pemerintahan. Mampu menjelaskan dan mempertanggung jawabkan setiap kebijakan public secara proposional. Adanya sarana bagi public untuk menilai kinerja pemerintah melalui pertanggung jawaban publik, masyarakat dapat menilai derajat pencapaian pelaksanaan program dan kegiatan pemerintah (mahmudi, 2014).

Sehubungan dengan isu akuntabilitas tersebut, para pejabat publik dituntut untuk meningkatkan kinerjanya secara sungguh-sungguh agar dalam memberikan laporan pertanggung jawaban sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan secara benar.

Beberapa metode untuk menegakkan akuntabilitas antara lain yaitu, control legislative yaitu dimana legislative

melakukan pengawasan terhadap jalannya pemerintahan melalui diskusi dan sejumlah komisi didalamnya, jika komisi tersebut dapat berfungsi secara efektif maka dapat meningkatkan kualitas pembuatan keputusan dan mengawasi penyalahgunaan kekuasaan pemerintah melalui investigasi dan menegakkan kinerja. Akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan public dapat ditegakkan melalui struktur pemerintah yang terdesentralisasi dan partisipasi. Kontrol administratif internal, serta media masa dan opini publik, efektivitas berbagai metode dalam menegakkan akuntabilitas tergantung tingkat dukungan media masa dan opini publik,

KESIMPULAN.

1. Untuk mewujudkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka harus didukung tersedianya secara memadai beberapa aspek seperti sumber daya aparatur/pegawai yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas
2. Akuntabilitas merupakan kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan yang menjadi pertanggung jawaban, kepada pihak pemberi amanah, (principal) yang

memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban tersebut

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2002). Pemerintah yang efisien, Tanggap dan Akuntabel Kontrol atau etika, Jakarta :jurnal kebijakan dan Administrasi Publik
- Andi Trenggono, B.P. (2007). Kebijakan Pelayanan Masyarakat. Jakarta : Makalah, LAN.
- Djalil, Rizal. (2014). Akuntabilitas Keuangan Daerah Implementasi Pasca. Reformasi. Jakarta: PT Semesta Rakyat Merdeka
- LAN BPKP, 2000. Pengertian luas Akuntabilitas Pelayanan Publik. Jakarta : Modul sosialisasi
- Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Setor Publik, edisi ke-3 Cetakan Pertama
- Mardiarmo. (2002). Otonomi Daerah dan manajemen keuangan Daerah. Yogyakarta : Andi
- Mardiasmo. (2009). Akuntansi Sektor publik, Yogyakarta : Andi
- Ratminto, dan Atik SW. (2009). Karakteristik pelayanan Publik. Jakarta : pelayanan public
- Utami, C. W. (2014). Manajemen Ritel :Strategi dan Implementasi Ritel Modern. Jakarta: Salemba Empat.
- Utami. (2014). Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern, Jakarta Salemba Empat