

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2. Landasan Teori

2.1 Pengertian Akuntabilitas

Istilah akuntabilitas berasal dari istilah dalam bahasa Inggris *accountability* yang berarti pertanggungjawaban atau keadaan untuk dipertanggungjawabkan atau keadaan untuk diminta pertanggungjawaban.

Akuntabilitas menurut Mardiasmo (2006:3) adalah:

“Sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik”.

Sedangkan menurut UNDP (*United Nations Development Program*), akuntabilitas adalah evaluasi terhadap proses pelaksanaan kegiatan/kinerja organisasi untuk dapat dipertanggungjawabkan serta sebagai umpan balik bagi pimpinan organisasi untuk dapat lebih meningkatkan kinerja organisasi pada masa yang akan datang.

Dari beberapa pengertian di atas akuntabilitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang tersebut, maka akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak lanjut dan kegiatan seseorang atau lembaga terutama dibidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi.

Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban dari seseorang atau sekelompok orang yang diberi amanat untuk menjalankan tugas tertentu kepada pihak pemberi amanat baik secara vertikal maupun secara horizontal.

2.1.1 Pengertian Transparansi

Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Transparansi merupakan salah satu prinsip dalam

perwujudan pemerintahan yang baik. Penjabaran secara lebih rinci mengenai transparansi pelayanan publik sangat diperlukan, karena pelaksanaan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan atau pengendalian, dan laporan hasil kerjanya.

Mustopa Didjaja (2003) transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan-kebijakan sehingga dapat diketahui oleh masyarakat. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan akuntabilitas antara pemerintah dan rakyat.

Mardiasmo dan Kristianten (2006) menyebutkan transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan efektifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat.

Menurut Ardianto (2007) transparansi Adalah “keterbukaan secara sungguh-sungguh, menyeluruh dan member tempat bagi partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik”.

Menurut Krina (2003) prinsip ini menekankan pada dua aspek mengenai dimensi transparansi, yaitu:

1. Komunikasi publik oleh pemerintah
2. Hak masyarakat terhadap akses informasi

Indikator dari transparansi adalah sebagai berikut:

1. Penyediaan informasi yang jelas tentang tanggung jawab
2. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan membayar uang suap
3. Kemudahan akses Informasi
4. Meningkatkan arus Informasi melalui kerja sama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

2.1.2 Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Harbani Pasolong

(2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Secara nyata Stoner (Kurniawan, 2005:106) menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Menurut Mullins dalam Rukman (2006:14), efektif itu harus terkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran suatu tugas dan pekerjaan dan terkait juga dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, efektivitas merupakan suatu konsep yang dapat dipakai sebagai sarana untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasarana serta tetap memperhatikan resiko dan keadaan yang dihadapi.

2.2 Tingkatan Akuntabilitas

Tingkatan akuntabilitas menurut majalah Akuntansi:

1. Akuntabilitas Personal, Akuntabilitas berkaitan dengan diri sendiri.
2. Akuntabilitas Individu, Akuntabilitas yang berkaitan dengan suatu pelaksanaan.
3. Akuntabilitas Tim, Akuntabilitas yang dibagi dalam kerja kelompok atau tim.

4. Akuntabilitas Organisasi, Akuntabilitas Internal dan Eksternal didalam organisasi.
5. Akuntabilitas stakeholders, akuntabilitas yang terpisah antara stakeholders dan organisasi.

2.2.1 Dimensi Akuntabilitas

Dimensi akuntabilitas ada 5, yaitu (Syahrudin Rasul, 2002:11):

1. Akuntabilitas Hukum Dan Kejujuran (*accuntability for probity and legality*)
 Akuntabilitas hukum terkait dengan dilakukannya kepatuhan terhadap hokum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam organisasi, sedangkan akuntabilitas kejujuran terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan, korupsi dan kolusi. Akuntabilitas hukum menjamin ditegakkannya supremasi hukum, sedangkan akuntabilitas kejujuran menjamin adanya praktik organisasi yang sehat.
2. Akuntabilitas Manajerial
 Akuntabilitas manajerial yang dapat juga diartikan sebagai akuntabilitas kinerja (*performance accountability*) adalah pertanggungjawaban untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien.
3. Akuntabilitas Program
 Akuntabilitas program juga berarti bahwa programprogram organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu dan mendukung strategi dalam pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Lembaga publik harus mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat sampai pada pelaksanaan program.
4. Akuntabilitas Kebijakan
 Lembaga-lembaga publik hendaknya dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak dimasa depan. Dalam membuat kebijakan harus dipertimbangkan apa tujuan kebijakan tersebut, mengapa kebijakan itu dilakukan.
5. Akuntabilitas financial
 Akuntabilitas ini merupakan pertanggungjawaban lembagalembaga publik untuk menggunakan dana publik (*public money*) secara ekonomis, efisien dan efektif, tidak ada pemborosan dan kebocoran dana, serta korupsi. Akuntabilitas financial ini sangat penting karena menjadi sorotan utama masyarakat. Akuntabilitas ini mengharuskan lembaga-lembaga publik untuk membuat laporan keuangan untuk menggambarkan kinerja financial organisasi kepada pihak luar.

2.2.2 Aspek-aspek Akuntabilitas

1. Akuntabilitas Adalah Sebuah Hubungan

Akuntabilitas adalah komunikasi dua arah sebagaimana yang diterangkan oleh *Auditor General of British Columbia* yaitu merupakan sebuah kontrak antara dua pihak.

2. Akuntabilitas Berorientasi Hasil

Pada stuktur organisasi sektor swasta dan publik saat ini akuntabilitas tidak melihat kepada input ataupun output melainkan kepada outcome.

3. Akuntabilitas Memerlukan Pelaporan

Pelaporan adalah tulang punggung dari akuntabilitas

4. Akuntabilitas itu tidak ada artinya tanpa konsekuensi

Kata kunci yang digunakan dalam mendiskusikan dan mendefinisikan akuntabilitas adalah tanggung jawab. Tanggung jawab itu mengindikasikan kewajiban dan kewajiban datang bersama konsekuensi.

5. Akuntabilitas Meningkatkan Kinerja

Tujuan dari akuntabilitas adalah untuk meningkatkan kinerja, bukan untuk mencari kesalahan dan memberikan hukuman.

2.2.3 Alat-alat Akuntabilitas

1. Rencana Strategis

Rencana strategis adalah suatu proses yang membantu organisasi untuk memikirkan tentang sasaran yang harus diterapkan untuk memenuhi misi mereka dan arah apa yang harus dikerjakan untuk mencapai sasaran tersebut. Hal tersebut adalah dasar dari semua perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi kegiatan suatu organisasi.

Manfaat dari Rencana Strategis antara lain membantu kesepakatan sekitar tujuan, sasaran dan prioritas suatu organisasi; menyediakan dasar alokasi sumber daya dan perencanaan operasional; menentukan ukuran untuk mengawasi hasil dan membantu untuk mengevaluasi kinerja organisasi.

2. Rencana Kinerja

Rencana kinerja menekankan komitmen organisasi untuk mencapai hasil tertentu sesuai dengan tujuan, sasaran, dan strategi dari rencana strategis organisasi untuk permintaan sumber daya yang dianggarkan.

3. Kesepakatan Kinerja

Kesepakatan kinerja didesain, dalam hubungannya antara dengan yang melaksanakan pekerjaan untuk menyediakan sebuah proses untuk mengukur kinerja dan bersamaan dengan itu membangun akuntabilitas.

4. Laporan Akuntabilitas

Dipublikasikan tahunan, laporan akuntabilitas termasuk program dan informasi keuangan, seperti laporan keuangan yang telah diaudit dan indikator kinerja yang merefleksikan kinerja dalam hubungannya dengan pencapaian tujuan utama organisasi.

5. Penilaian Sendiri

Adalah proses berjalan dimana organisasi memonitor kinerjanya dan mengevaluasi kemampuannya mencapai tujuan kinerja, ukuran capaian kinerjanya dan tahapan-tahapan, serta mengendalikan dan meningkatkan proses itu.

6. Penilaian Kinerja

Adalah proses berjalan untuk merencanakan dan memonitor kinerja. Penilaian ini membandingkan kinerja aktual selama periode review tertentu dengan kinerja yang direncanakan. Dari hasil perbandingan tersebut, terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan, perubahan atas kinerja yang diterapkan dan arah masa depan bisa direncanakan.

7. Kendali Manajemen

Akuntabilitas manajemen adalah harapan bahwa para manajer akan bertanggungjawab atas kualitas dan ketepatan waktu kinerja, meningkatkan produktivitas, mengendalikan biaya dan menekan berbagai aspek negatif kegiatan, dan menjamin bahwa program diatur dengan integritas dan sesuai peraturan yang berlaku.

2.3 Tinjauan tentang Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dari wikipedia bahasa indonesia, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik jasa publik yang pada prinsipnya menjai tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, sedangkan menurut Widodo Joko, (2001:131) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan, ulasan teori pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberi pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.3.1 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No.63 tahun 2003 (Andi Munzir Mun, 2016:30) yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan publik, sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.3.2 Asas-asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Kepmenpan No.63 tahun 2003 adapun asas pelayanan publik sebagai berikut :

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Keamanan hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Moenir (dalam Wijayanto, 2007:88-119) menyatakan bahwa di dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor penting yang harus diperhatikan, yakni sebagai berikut :

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karenanya peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

3. Faktor Organisasi

organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

Faktor organisasi dilihat dari :

- a) sistem
- b) prosedur
- c) metode

4. Faktor Pendapatan

pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup maupun baik bagi dirinya maupun keluarganya.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Selanjutnya mengenai keterampilan itu sendiri adalah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan kemampuan dan keterampilan memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6. Faktor Sarana Pelayanan

sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Fungsi sarana pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- b. meningkatkan produktivitas baik barang dan jasa
- c. kualitas produk yang lebih baik/terjamin
- d. ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- e. lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya
- f. menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- g. menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

2.3.3 Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas publik mengandung kewajiban menurut undang-undang untuk melayani atau memfasilitasi pengamat atau pemerhati independent yang memiliki hak untuk melaporkan temuan atau informasi mengenai administrasi keuangan yang tersedia sesuai dengan permintaan tingkat tinggi pemerintah.

Dengan kata lain dalam akuntabilitas terkandung kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak lanjut dan kegiatannya terutama di bidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi/atasannya. Dalam hal ini, terminology akuntabilitas dilihat dari sudut pandang pengendalian tindakan pada pencapaian tujuan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 prinsip pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Mencakup:

- (a) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik

- (b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/pesoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

- (c) Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Penyelenggara pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi :

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 dipertanggungjawabkan 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 kepada penerima pelayanan.
 - e) Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
 - f) Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
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 harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan 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.

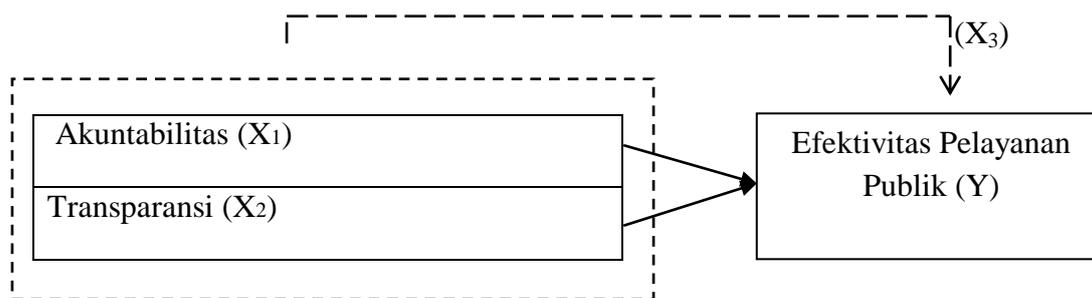
Akuntabilitas publik merupakan landasan bagi proses penyelenggaraan pemerintahan. Ia diperlukan karena aparat pemerintah harus mempertanggungjawabkan tindakan dan pekerjaannya pertama kepada publik dan kedua kepada organisasi tempat kerjanya. Dengan akuntabilitas publik setiap aparat harus dapat menyajikan informasi yang benar dan lengkap untuk menilai kinerjanya baik yang dilakukan oleh masyarakat, organisasi/instansi kerjanya, kelompok pengguna pelayanannya, maupun profesinya. Tujuannya adalah

untuk menjelaskan bagaimanakah pertanggungja waban hendak dilaksanakan, metode apa yang dipakai untuk melaksanakan tugas, bagaimana realitas pelaksanaannya dan apa dampaknya.

3. Kerangka Pemikiran

Agar suatu studi tetap terarah atau fokus pada tujuan yang telah ditetapkan, maka diperlukan kerangka pemikiran yang berfungsi sebagai pedoman atau arah pembahasan seluruh rangkaian kegiatan studi. Sehingga ntuk dapat merekonstruksi kerangka pemikiran tersebut, maka terlebih dahulu perlu ditentukan ruang lingkup kajian permasalahan efektivitas pelayanan publik kependudukan dan pencatatan sipil oleh birokrasi pemerintahan. Berdasarkan atas lingkup kajian itu, selanjutnya akan dilakukan pembatasan-pembatasan tertentu sehingga studi ini tidak terlalu luas. Maka dari itu, untuk dapat diketahui beberapa teori yang berkaitan dengan kajian permasalahan dalam studi ini, dapat dipakai sebagai pisau hubungan akuntabilitas dan transparansi dengan efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (EL-KTP) dalam menjelaskan dan menganalisis permasalahan yang ada.

Catatan pentingnya adalah, proses akuntabilitas bagi aparat pemerintah daerah sangat berperan besar dalam menentukan baik buruknya kinerja pemerintah, serta yang tidak kalah pentingnya bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus ada dukungan dan prasarana dari organisasi pemerintah itu sendiri, untuk memberikan kejelasan mengenai konsep akuntabilitas pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kota Palembang maka didefinisikan skema kerangka pemikiran sebagai berikut:



Sumber: Data diolah, 2017

Gambar 2.I
Kerangka Pemikiran

4. Penelitian Terdahulu

Tabel I.I
Penelitian Terdahulu

| No | Nama dan Tahun | Judul | Variabel | Hasil |
|----|--------------------------|--|--|---|
| 1 | Andi Munzir Muiin (2016) | Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu | Variabel Dependen : Masyarakat Variabel Independen : Faktor pendukung dan faktor penghambat | Akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Luwu dapat dikatakan sudah cukup baik. Mekanisme dan persyaratan yang diterapkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Luwu telah mendapat respon positif oleh masyarakat karena telah menjunjung tinggi profesionalisme kerja. Namun ada beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu adanya pungutan liar serta kurangnya dalam hal sarana dan prasarana. |
| 2. | Nuzul Ibnu Hajar (2017) | Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Pengelolaan Anggaran Pada Uptd Taman Budaya Sulawesi Tenggara | Variabel Dependen : Kinerja Anggaran Variabel Independen : X1 : Akuntabilitas X2 : | Transparansi dan Akuntabilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pengelola Anggaran pada UPTD Taman Budaya Sulawesi Tenggara. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas yang baik dilaksanakan oleh pengelola anggaran dapat |

| | | | | |
|----|---------------------------|--|---|--|
| | | | Transparansi | meningkatkan kinerja pengelola anggaran. |
| 3. | Nilla Syahtiandari (2016) | Akuntabilitas Birokrasi Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Tanjung pinang Timur Kota Tanjung pinang) | Variabel Dependen : Pelayanan Publik Variabel Independen : akuntabilitas | Dilihat dari akuntabilitas kebijakannya, Kecamatan Tanjung pinang Timur dalam memberikan informasi sudah sangat lengkap dan tertuang dalam acuan pelayanan, sehingga masyarakat tidak merasa dipersulit serta kebijakan yang diambil Kecamatan Tanjung pinang Timur sarannya sangat jelas, dan kebijakan yang diambil bertujuan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dilihat dari akuntabilitas kegiatan, dalam setiap kegiatan yang dilakukan untuk masyarakat maupun pegawai, pihak Kecamatan sudah sangat bertanggungjawab dan memenuhi prinsip efisiensi efektivitas dan ekonomis namun dalam pertanggungjawaban terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan sumberdaya manusia di Kecamatan Tanjungpinang Timur masih ada sedikit kendala. Karena masih kurangnya sumberdaya manusia untuk mengisi konter pelayanan. |
| 4 | Nurul Mukhilda (2013) | Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Makassar) | Variabel Dependen : Akuntabilitas penyelenggara pelayanan Variabel Independen : Pelayanan izin mendirikan bangunan | Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan IMB di kota Makassar yang dilakukan oleh kantor Pelayanan Administrasi Perizinan dan Dinas Tata Ruang dan Bangunan belum sepenuhnya akuntabel dalam memberikan pelayanan. Hal ini berdasarkan bahwa Acuan pelayanan belum berorientasi sepenuhnya kepada pengguna |

| | | | | |
|---|-----------------------|--|---|---|
| | | | | <p>jasa . Hal ini, dilihat dari lamanya waktu pelayanan dan masih adanya biaya ekstra yang harus dikeluarkan pengguna jasa; Solusi pelayanan yang diberikan petugas belum sepenuhnya memberikan kemudahan kepada pengguna jasa karena masih ada sebagian petugas yang menerima imbalan atas bantuan yang diberikan dan kemudahan pelayanan masih bersifat diskriminasi. Prioritas kepentingan pengguna jasa belum sepenuhnya di prioritaskan, karena pengguna jasa terkadang menunggu dengan sebab petugas bersangkutan tak ada di tempat.</p> |
| 5 | Resti Ardianti (2015) | <p>Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Di Layanan Pengadaan Secara Elektronik (Lpse) Propinsi Kepulauan Riau)</p> | <p>Variabel Dependen : Transparansi</p> <p>Variabel Independen : Akuntabilitas pelayanan publik</p> | <p>Transparansi dalam pelayanan publik di LPSE Propinsi Kepri Belum semua standar pada indikator transparansi yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 26 Tahun 2004 terpenuhi, beberapa indikator belum terpenuhi dikarenakan kendala-kendala yang belum bisa diatasi oleh LPSE. Namun untuk indikator yang bersifat substansial seperti halnya prosedur dan keterbukaan informasi sudah dilaksanakan dengan baik.</p> <p>Dilihat dari Akuntabilitas di LPSE belum terwujud dengan baik sepenuhnya, dalam indikator akuntabilitas kinerja tingkat kedisiplinan pegawai masih kurang hal ini disebabkan oleh kurangnya pengawasan LPSE tidak memungut biaya dalam proses pelayanan publik. Namun pegawai menerima ucapan terimakasih dari masyarakat, hal tersebut tidak diperbolehkan dalam peraturan di LPSE namun karena</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | kurangnya pengawasan dan faktor lain seperti keterlambatan gaji membuat hal ini terjadi. |
|--|--|--|--|--|

Sumber: Data diolah, 2017

5. Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mendapatkan jawaban sementara dari rumusan masalah yang disampaikan dalam penelitian. Hipotesis dari rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

- H_1 = Transparansi berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan elektronik kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
- H_2 = Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan elektronik kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
- H_3 = akuntabilitas dan transparansi secara simultan berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan elektronik kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.