



Akuntabilitas Pelayanan Publik di Desa Administratif Kildor Kecamatan Kesuy Watubela Kabupaten Seram Bagian Timur

Walena Rumada^{1*}, Pieter Sammy Soselisa², Jeanly Waisapy³

¹⁻³ Universitas Pattimura, Indonesia

Alamat: Jalan IR. Putuhena Nomor 77 Poka Kota Ambon

Korespondensi penulis: walenarumada@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine the accountability of public services in Kildor Administrative Village, Kesuy Watubela District, East Seram Regency. The research uses a qualitative approach, with a total of 10 informants selected through purposive sampling. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The findings indicate that public service accountability in Kildor Administrative Village has been implemented effectively, analyzing and describing the service process as well as the supporting and inhibiting factors. The supporting factors include the enthusiasm and mutual encouragement among employees, conducting coordination meetings or evaluations, and fostering awareness of serving the community with sincerity and integrity. On the other hand, the inhibiting factors involve the lack of human resources and inadequate infrastructure and facilities.*

Keywords: *Accountability, Public, Service, Administration*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Akuntabilitas Pelayananann Publik Di desa Administratif Kildor Kecamatan Kesuy Watubela Kabupaten Seram Bagian Timur. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.informan dalam peneliitian ini berjumlah 10 orang yang penentuannya menggunakan teknik purposive.teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Desa Administratif Kildor Kecamatan Kesuy Watubela Kabupaten Seram Bagian Timur sudah melayani dengan baik menganalisis dan mendeskripsikan gambaran tentang pelanggan serta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya Di Kantor Desa Administratif kildor Kecamatan Kesuy Watubela Kabupaten Seram Bagian Timur untuk faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani, sedangkan faktor penghambat yaitu kurangnya sumber Daya Manusia pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana.

Kata kunci: Akuntabilitas, Pelayanan, Publik, Administrasi

1. LATAR BELAKANG

Sejak tahun 1999, bangsa Indonesia memasuki babak baru dalam penyelenggaraan otonomi daerah yang ditandai dengan dikeluarkannya undang-undang pemerintahan daerah yang baru, yaitu UU Nomor 22 Tahun 1999, yang kemudian diganti dengan UU Nomor 32 Tahun 2004, dan akhirnya diganti kembali dengan UU Nomor 23 Tahun 2014. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik serta kesejahteraan masyarakat. Selain itu, otonomi daerah juga dimaksudkan untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan sumber daya lokal demi kesejahteraan masyarakat serta memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan pembangunan. Dengan adanya kebijakan ini, diharapkan terjadi perubahan struktural,

fungsional, dan kultural dalam pemerintahan daerah guna meningkatkan kapabilitas dan efektivitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah di era reformasi terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan. Hal ini seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat serta perubahan dalam sistem pemerintahan itu sendiri. Namun, berbagai pembaruan tersebut masih belum memberikan hasil yang memuaskan. Masyarakat masih mengeluhkan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kurang transparan, tidak informatif, serta masih adanya praktik pungutan liar dan indikasi penyalahgunaan wewenang. Berbagai keluhan ini menunjukkan bahwa meskipun telah ada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala dan tantangan yang kompleks.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa pelayanan publik harus dilakukan secara profesional dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Namun, hingga saat ini, pelayanan publik masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh ketidaksiapan aparatur pemerintah dalam menghadapi perubahan nilai dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Selain itu, masyarakat saat ini juga dihadapkan pada tantangan global yang dipicu oleh kemajuan teknologi informasi, komunikasi, dan perdagangan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat berjalan dengan optimal.

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, setiap negara harus memiliki sistem pemerintahan yang baik yang dikenal dengan konsep *good governance*. Dalam praktiknya, aparat pemerintahan, termasuk di tingkat kecamatan, harus mampu mempertanggungjawabkan kewenangan yang mereka emban. Akuntabilitas menjadi aspek penting dalam *good governance*, di mana pemerintah harus menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kebijakan serta tindakan yang diambil kepada masyarakat. Oleh karena itu, sistem akuntabilitas menjadi faktor utama dalam menciptakan pemerintahan yang efektif dan terpercaya.

Akuntabilitas merupakan prasyarat dalam penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis dan berintegritas. Pemerintahan yang memiliki akuntabilitas berarti selalu siap untuk mempertanggungjawabkan semua kegiatannya kepada rakyat. Demikian pula, masyarakat juga memiliki tanggung jawab untuk mengawasi jalannya pemerintahan guna memastikan bahwa kepentingan bersama terakomodasi. Akuntabilitas yang tinggi akan

meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat sistem pemerintahan yang transparan serta berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Akuntabilitas dalam instansi pemerintah mencakup penetapan visi, misi, tujuan, serta sasaran yang jelas dalam setiap program kerja. Namun, saat ini kualitas akuntabilitas di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala. Pelayanan publik yang sulit diakses, prosedur birokrasi yang berbelit-belit, serta kurangnya transparansi menjadi beberapa indikator rendahnya akuntabilitas di berbagai lembaga pemerintahan. Masyarakat masih sering mengeluhkan kurangnya keterbukaan dalam penyelenggaraan pemerintahan, baik secara langsung maupun melalui media massa, yang pada akhirnya berdampak pada buruknya citra pemerintah di mata publik.

Masyarakat berharap adanya pelayanan publik yang lebih baik, di mana terdapat keseimbangan antara kekuasaan (power) yang dimiliki oleh pemerintah dengan tanggung jawab kepada masyarakat. Pegawai negeri sebagai aparat birokrasi tidak hanya berfungsi sebagai abdi negara, tetapi juga sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, aparatur pemerintah seharusnya mengabdikan diri kepada kepentingan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara umum, masyarakat dapat didefinisikan sebagai sekumpulan individu yang hidup bersama dan bekerja sama untuk mencapai kepentingan bersama dengan mengikuti norma-norma dan adat istiadat yang berlaku dalam lingkungan mereka. Kehidupan masyarakat selalu mengalami perubahan seiring dengan perkembangan zaman. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat hidup secara individual dan selalu membutuhkan interaksi dengan sesama untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu, pelayanan publik yang baik harus mampu menyesuaikan diri dengan dinamika sosial yang ada dalam masyarakat.

MacIver mendefinisikan masyarakat sebagai suatu sistem yang terdiri dari berbagai prosedur kerja, otoritas, dan sistem bantuan sosial yang melibatkan berbagai kelompok sosial serta pembagian peran dalam masyarakat. Sistem ini terus berkembang dan berubah sesuai dengan kebutuhan serta tantangan yang dihadapi oleh masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus selalu siap untuk beradaptasi dengan perubahan sosial guna memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan tetap relevan dan efektif dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks pemerintahan desa, salah satu tugas utama kantor desa adalah memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Salah satu pelayanan penting yang diberikan oleh pemerintah desa adalah penerbitan surat keterangan tidak mampu bagi warga yang membutuhkan. Namun, dalam praktiknya, pelayanan ini sering kali menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur yang harus ditempuh, serta kurangnya transparansi dalam proses penerbitan dokumen tersebut. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Salah satu permasalahan yang sering dihadapi dalam pemerintahan desa adalah dalam sektor pertanian. Misalnya, dalam program pertanian palawija yang mencakup tanaman sayur-sayuran, tomat, dan cabai, bantuan yang diberikan kepada kelompok tani sering kali belum mencapai hasil yang optimal. Meskipun bantuan seperti bibit, pupuk, dan alat pertanian telah disediakan secara rutin, namun perkembangan sektor pertanian masih terhambat oleh regulasi yang belum sepenuhnya mendukung pengelolaan pertanian secara efektif.

Selain sektor pertanian, sektor perikanan juga menghadapi tantangan yang cukup besar. Kelompok nelayan sering menerima bantuan berupa alat tangkap ikan, seperti jaring dan alat pancing, namun belum ada data yang jelas mengenai efektivitas program ini. Belum adanya informasi yang memadai mengenai jumlah hasil tangkapan ikan serta distribusinya ke luar daerah membuat evaluasi program pemberdayaan nelayan menjadi sulit dilakukan.

Kurangnya pemahaman masyarakat tentang pemanfaatan anggaran desa juga menjadi salah satu kendala utama dalam pembangunan desa. Sering kali, masyarakat tidak memiliki informasi yang cukup mengenai sumber dana desa dan bagaimana dana tersebut seharusnya digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan mereka. Akibatnya, terjadi kesenjangan antara masyarakat dan pemerintah desa dalam hal perencanaan serta pelaksanaan program pembangunan.

Pelayanan publik di desa masih menjadi perdebatan yang memerlukan penyelesaian secara komprehensif. Pemerintah terus berupaya melakukan pembaruan dalam model serta mekanisme pelayanan publik untuk menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan pelayanan publik dapat semakin berkembang dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat di tingkat desa maupun kota. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan sinergi antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel. Partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan menjadi salah satu kunci utama dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik. Otonomi daerah harus diarahkan untuk memperkuat kesejahteraan masyarakat dengan memberikan akses yang lebih luas terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Dengan demikian, kebijakan ini dapat benar-benar memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Akuntabilitas adalah istilah yang berasal dari Bahasa Inggris yaitu *accountability*, yang berarti pertanggungjawaban atau keadaan yang di mintakan pertanggungjawaban. Dalam KBBI (kamus besar Bahasa Indonesia) akuntabilitas adalah perihal bertanggungjawab atau keadaan yang dapat dimintai pertanggungjawaban. Akuntabilitas menurut Sinambolon dalam Switry, dkk (2006:2) adalah keharusan untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menjelaskan hasil kerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif atau organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip *good governance* yang merupakan kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan yang menjadi pertanggungjawaban kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Mardiasmo (2009:10).

Menurut Guy Peters dalam Syerly, dkk (2018:91) akuntabilitas publik didefinisikan sebagai “ prinsip yang menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggara pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka oleh pelaku atau pelaksana kepada pihak-pihak yang terkena dampak penerapan kebijakan “. Menurut Sedarmayanti (2003:256) akuntabilitas adalah suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penulisan deskriptif dengan analisis data kualitatif. Metode deskriptif bertujuan untuk mengungkapkan fakta yang ada serta menggambarkan fenomena yang terjadi berdasarkan data yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan akuntabilitas pelayanan terhadap masyarakat di Desa Kildor, Kecamatan

Kesuy Watubela. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mencari relevansi antara variabel yang ada. Selain itu, penelitian ini akan membahas efektivitas, kecukupan, pemerataan, responsivitas, serta ketepatan dalam pembangunan perumahan dan permukiman guna meminimalisir kawasan permukiman kumuh.

Penelitian ini akan dilakukan di Desa Kildor, Kecamatan Kesuy Watubela, Kabupaten Seram Bagian Timur. Fokus utama penelitian adalah akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat berdasarkan data kualitatif yang diperoleh. Dalam hal ini, informan penelitian berperan penting dalam memberikan informasi terkait objek yang diteliti. Informan yang dipilih terdiri dari kepala desa sebagai informan utama, serta beberapa informan pendukung, termasuk pegawai BPD, tokoh adat, kepala dusun, kepala pemuda, dan masyarakat umum dengan total sepuluh orang.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pejabat desa dan masyarakat setempat, baik dalam bentuk catatan tertulis maupun rekaman. Sementara itu, data sekunder mencakup berbagai sumber tertulis seperti buku, majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan publik di Desa Kildor. Kedua jenis data ini akan digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Dalam pengumpulan data, penelitian ini menerapkan tiga teknik utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan bertatap muka secara langsung dengan informan untuk memperoleh informasi yang akurat. Observasi digunakan untuk mengamati langsung akuntabilitas pelayanan publik di lokasi penelitian. Selain itu, teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai catatan penting, foto, serta peraturan perundang-undangan yang relevan. Kombinasi teknik ini bertujuan untuk memastikan data yang diperoleh valid dan mendukung analisis yang mendalam.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dilakukan secara terus-menerus hingga data yang diperoleh dianggap jenuh. Tahapan analisis mencakup reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan menyederhanakan informasi dari lapangan agar lebih fokus pada hal-hal inti. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk deskripsi naratif untuk mempermudah pemahaman. Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dengan menghubungkan berbagai

temuan, membandingkannya, dan memastikan relevansinya dengan rumusan masalah serta tujuan penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik merujuk pada tanggung jawab dan kewajiban aparat pemerintah atau pegawai negeri dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Konsep ini menekankan transparansi, integritas, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Akuntabilitas kinerja aparat memastikan bahwa proses dan keputusan yang diambil oleh aparat pemerintah terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Transparansi ini mencakup penyampaian informasi yang jelas dan mudah diakses tentang program, kebijakan, dan anggaran yang terkait dengan pelayanan publik. Akuntabilitas kinerja aparat berfokus pada pencapaian hasil yang diinginkan dalam memberikan pelayanan publik. Dengan memastikan aparat bertanggung jawab atas tugas dan kinerjanya, dapat terjadi peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan, yang berarti penggunaan sumber daya yang lebih baik dan hasil yang lebih baik pula. Dalam rangka memastikan akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik, beberapa langkah dapat diambil:

Legitimasi para pembuat kebijakan

Legitimasi para pembuat kebijakan didasarkan pada kepercayaan masyarakat terhadap otoritas dan kewenangan mereka dalam mengambil keputusan yang berdampak langsung pada pelayanan publik. Masyarakat meyakini bahwa para pembuat kebijakan bertindak dengan integritas, menghormati prinsip-prinsip demokrasi, serta mempertimbangkan kepentingan dan aspirasi masyarakat dalam setiap kebijakan yang mereka buat. Kepercayaan ini menjadi dasar bagi efektivitas dan penerimaan kebijakan yang diterapkan dalam berbagai sektor pelayanan publik.

Di Kantor Desa Kildor, Kecamatan Kesuy Watubela, Kabupaten Seram Bagian Timur, legitimasi pembuat kebijakan tercermin dalam kepercayaan masyarakat terhadap integritas, transparansi, dan keadilan dalam setiap keputusan yang diambil. Para pembuat kebijakan memastikan bahwa setiap keputusan dibuat dengan melibatkan partisipasi publik, didasarkan pada data yang akurat, serta mengikuti mekanisme akuntabilitas yang kuat. Dengan menjaga komunikasi terbuka dan melibatkan pemangku kepentingan, mereka memperkuat keabsahan kebijakan yang diterapkan dalam pelayanan publik di tingkat desa.

Untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan adil, transparan, dan berkeadilan, Kepala Desa Kildor, Sarafuddin Essarey, menekankan beberapa langkah strategis. Salah satunya adalah meningkatkan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan, memastikan transparansi dalam kebijakan, serta menggunakan data dan informasi yang akurat. Selain itu, aspek keadilan dan kesetaraan menjadi perhatian utama dalam penyediaan layanan publik, yang didukung oleh mekanisme akuntabilitas untuk mempertanggungjawabkan setiap keputusan yang diambil.

Senada dengan Kepala Desa, Sekretaris Desa Kildor, Lakarimu Belakoly, menjelaskan lebih rinci bahwa kebijakan pelayanan publik harus memberikan kepastian dan kepercayaan kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan melalui forum diskusi dan konsultasi dengan warga, penyampaian informasi kebijakan secara transparan, serta analisis data yang cermat. Dengan pendekatan berbasis fakta dan bukti, keputusan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan, menghindari bias subjektif, dan memastikan bahwa aspirasi masyarakat benar-benar diperhatikan dalam setiap kebijakan.

Dalam proses pengambilan keputusan, para pembuat kebijakan di Kantor Desa Kildor sangat menekankan pentingnya penggunaan data yang akurat. Menurut Kasi Pemerintahan, Said Essarey, kebijakan di kantor desa ini didukung oleh pengumpulan data yang sistematis, penggunaan sumber data terpercaya, serta analisis komprehensif sebelum mengambil keputusan. Selain itu, mereka juga berkolaborasi dengan para ahli dan pakar untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan benar-benar berbasis bukti dan mampu menjawab permasalahan yang ada di masyarakat.

Kasi Pelayanan, Maryam Belakoli, menambahkan bahwa data yang digunakan dalam pengambilan kebijakan dikumpulkan melalui metode valid seperti survei, penelitian, dan analisis statistik. Sumber data resmi dan terpercaya menjadi acuan utama dalam menyusun kebijakan, sementara metode analisis yang digunakan bertujuan untuk memahami dampak dari kebijakan yang diusulkan. Untuk meningkatkan akuntabilitas, hasil analisis juga dikonsultasikan dengan akademisi dan praktisi guna memastikan validitas serta transparansi dalam setiap keputusan yang diambil.

Selain transparansi, integritas juga menjadi prinsip utama dalam pengambilan kebijakan di Kantor Desa Kildor. Kepala Dusun Lambiti Rumada menegaskan bahwa kebijakan yang diterapkan bertujuan untuk menghindari konflik kepentingan dan praktik korupsi. Langkah-langkah yang diambil mencakup penerapan kebijakan anti-konflik

kepentingan, pelatihan etika bagi pembuat kebijakan, serta mekanisme pengawasan internal yang ketat. Selain itu, tersedia pula saluran pengaduan yang memungkinkan masyarakat melaporkan pelanggaran atau praktik yang tidak etis dalam pelayanan publik.

Pembuat kebijakan di Kantor Desa Kildor juga berkomitmen untuk terus berkomunikasi dengan masyarakat terkait kebijakan yang diterapkan. Menurut Kaur Umum, Lahasan Rumada, berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat, seperti forum diskusi, publikasi laporan kebijakan, serta kampanye sosialisasi. Kaur Perencanaan, Abdul Haji Mara, menambahkan bahwa informasi kebijakan juga disebarluaskan melalui berbagai saluran komunikasi seperti website, media sosial, brosur, dan pengumuman, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi serta memberikan masukan terkait kebijakan yang diterapkan.

Pemanfaatan Sumber Daya Secara Optimal

Pelayanan publik di Kantor Desa Kildor menekankan pentingnya akuntabilitas kinerja aparat dalam memastikan pemanfaatan sumber daya secara optimal. Para aparat bertanggung jawab untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia, seperti anggaran, personel, dan infrastruktur, dengan efisien dan efektif. Evaluasi berkala serta pemantauan terhadap penggunaan sumber daya menjadi langkah penting untuk menghindari pemborosan atau penyalahgunaan dan memastikan tingkat kepuasan masyarakat yang maksimal dalam pelayanan publik.

Sumber daya yang dimanfaatkan dalam pelayanan publik di Kantor Desa Kildor mencakup anggaran, sumber daya manusia (SDM), serta infrastruktur. Kepala Desa Kildor, Sarafuddin Essarey, menjelaskan bahwa SDM meliputi pegawai dan staf yang bertugas dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan masyarakat. Anggaran digunakan untuk operasional kantor, seperti penggajian pegawai, pemeliharaan infrastruktur, serta penyediaan perlengkapan dan fasilitas kantor. Infrastruktur yang tersedia, seperti gedung kantor, ruang pelayanan publik, serta fasilitas teknologi informasi, berperan penting dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

Sekretaris Desa Kildor, Lakarimu Belakoly, menambahkan bahwa selain SDM dan anggaran, data dan informasi juga merupakan sumber daya penting dalam pelayanan publik. Data penduduk dan administrasi kependudukan digunakan untuk pengambilan keputusan yang efektif. Selain itu, Kantor Desa Kildor menjalin kemitraan dengan berbagai pihak eksternal,

seperti lembaga masyarakat dan sektor swasta, guna mendukung dan memperkaya layanan publik yang diberikan kepada warga.

Dalam wawancara dengan masyarakat, beberapa warga, termasuk Ibu Wa Ana Rumada dan Bapak Samsul Tuheitu, mengungkapkan bahwa pemanfaatan sumber daya di Kantor Desa Kildor telah dilakukan secara akuntabel. Mereka menilai pengelolaan anggaran berjalan dengan prinsip transparansi dan perencanaan yang matang. Selain itu, pegawai yang bertugas memiliki kualifikasi yang sesuai, dan pelatihan rutin diberikan untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam pelayanan publik.

Warga juga menyampaikan bahwa infrastruktur di Kantor Desa Kildor dikelola dengan baik melalui pemeliharaan rutin. Fasilitas yang tersedia selalu dalam kondisi layak guna, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung dengan lancar. Hal ini menunjukkan adanya keseriusan dalam memastikan bahwa sumber daya yang ada dimanfaatkan sebaik mungkin untuk mendukung kebutuhan masyarakat.

Untuk menjamin akuntabilitas pemanfaatan sumber daya, Kantor Desa Kildor menerapkan berbagai langkah strategis. Kepala Desa Sarafuddin Essarey menegaskan bahwa proses penganggaran dilakukan secara transparan dan terencana. Selain itu, disiplin dalam penggunaan tenaga kerja serta pemeliharaan infrastruktur yang berkala juga menjadi prioritas agar seluruh sumber daya yang ada dapat digunakan secara optimal.

Sekretaris Desa, Lakarimu Belakoly, juga menekankan bahwa evaluasi dan monitoring terus dilakukan untuk memastikan efektivitas penggunaan sumber daya. Pelatihan pegawai menjadi salah satu fokus utama dalam meningkatkan kapasitas SDM. Infrastruktur juga terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi agar pelayanan semakin efektif dan efisien. Evaluasi berkala memungkinkan identifikasi terhadap aspek yang perlu diperbaiki, sehingga akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya dapat terus ditingkatkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Kantor Desa Kildor telah menerapkan berbagai strategi untuk memastikan pemanfaatan sumber daya secara akuntabel. Transparansi dalam penganggaran, efisiensi tenaga kerja, serta pemeliharaan infrastruktur yang baik menjadi faktor utama dalam keberhasilan pelayanan publik. Namun demikian, partisipasi aktif dari masyarakat tetap diperlukan agar pengelolaan sumber daya benar-benar selaras dengan kebutuhan dan aspirasi mereka.

Upaya Peningkatan Efisiensi dan Efektifitas

Akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Desa Kildor menjadi aspek yang sangat penting dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui langkah-langkah yang terencana dan sistematis, aparat desa berusaha untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa strategi yang diterapkan meliputi pemangkasan birokrasi yang berlebihan, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Selain itu, pemantauan dan evaluasi secara berkala dilakukan guna memastikan keberlanjutan upaya tersebut, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat, responsif, dan berkualitas.

Dalam wawancara dengan Kepala Desa Kildor, Sarifuddin Essarey, ia mengungkapkan bahwa pihaknya telah melakukan pemangkasan birokrasi dengan mengevaluasi proses-proses yang tidak efisien atau tidak relevan. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi fokus utama melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi aparat desa. Seluruh langkah ini diimbangi dengan mekanisme monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara rutin untuk menilai kinerja serta hasil pelayanan publik (Wawancara, 19 September 2024).

Sekretaris Desa Kildor, Lakarimu Belakoly, memberikan penjelasan lebih rinci mengenai upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Menurutnya, dengan memangkas birokrasi yang berlebihan, waktu dan sumber daya yang digunakan dalam proses pelayanan publik dapat dioptimalkan. Penggunaan teknologi informasi seperti sistem online untuk pengajuan administrasi, pelaporan, dan pengaduan masyarakat juga diterapkan guna mempercepat proses dan meningkatkan transparansi. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dilakukan agar aparat lebih terampil dalam menjalankan tugasnya, sementara monitoring berkelanjutan dilakukan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan (Wawancara, 19 September 2024).

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kantor Desa Kildor berupaya memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien dengan berbagai langkah konkret. Upaya ini mencakup pemangkasan birokrasi, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta monitoring dan evaluasi berkala. Semua

langkah ini bertujuan agar pelayanan publik lebih cepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam wawancara lanjutan, Kepala Desa Sarifuddin Essarey menjelaskan lebih lanjut mengenai langkah-langkah konkret yang diambil untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik. Beberapa di antaranya adalah pembentukan mekanisme pelaporan yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan serta melaporkan kendala pelayanan. Transparansi informasi juga ditingkatkan dengan memberikan akses luas kepada masyarakat terkait prosedur layanan. Selain itu, monitoring dan evaluasi dilakukan secara rutin guna memastikan kinerja aparat tetap optimal. Pemerintah desa juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik (Wawancara, 21 September 2024).

Sekretaris Lakarimu Belakoly menambahkan bahwa dalam upaya meningkatkan akuntabilitas kinerja aparat, penerimaan umpan balik dari masyarakat sangat diperhatikan. Teknologi informasi dimanfaatkan untuk memastikan keterbukaan informasi mengenai prosedur layanan, kebijakan, dan hasil kinerja agar mudah diakses oleh masyarakat. Evaluasi berkala dilakukan untuk mengukur efektivitas dan efisiensi pelayanan serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki. Masyarakat juga dilibatkan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, sehingga keputusan yang diambil lebih responsif terhadap kebutuhan mereka (Wawancara, 21 September 2024).

Dari perspektif masyarakat, beberapa saran dan rekomendasi diberikan guna meningkatkan akuntabilitas kinerja aparat dan pelayanan publik di Kantor Desa Kildor. Ibu Wa Ana Rumada dan Bapak Samsul Tuheitu, sebagai warga yang tinggal di sekitar kantor desa, mengusulkan agar pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia terus diperkuat. Selain itu, mereka menyarankan agar desa menjalin kolaborasi dengan pihak luar, seperti lembaga masyarakat dan sektor swasta, guna memanfaatkan sumber daya yang ada. Optimalisasi penggunaan teknologi juga dinilai penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, seperti penerapan sistem informasi manajemen dan layanan berbasis digital (Wawancara, 23-24 September 2024).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik di Desa Kildor sangat bergantung pada kualitas moral pembuat kebijakan, kepekaan aparatur terhadap aspirasi masyarakat, serta keterbukaan dan loyalitas kerja dalam pelayanan. Transparansi, tanggung jawab, dan kepercayaan masyarakat menjadi faktor utama dalam menciptakan legitimasi kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pemanfaatan sumber daya yang optimal melalui mekanisme akuntabilitas yang baik serta penggunaan teknologi informasi dan peningkatan keterampilan aparatur turut berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Sebagai upaya meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik, diperlukan kebijakan dan prosedur yang jelas di Kantor Desa Kildor agar pelaksanaan pelayanan lebih terstruktur. Pengawasan internal yang lebih ketat harus diterapkan untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas kerja aparatur. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan evaluasi pelayanan publik perlu didorong agar tercipta komitmen bersama dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Komunikasi yang efektif antara aparatur dan masyarakat juga menjadi aspek penting dalam optimalisasi sumber daya yang tersedia. Kepala desa memiliki peran dalam memastikan adanya pelatihan dan pembinaan rutin bagi aparatur guna meningkatkan pemahaman mereka tentang prinsip-prinsip akuntabilitas, etika kerja, dan keterampilan pelayanan publik. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, diharapkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik di Desa Kildor semakin meningkat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

DAFTAR REFERENSI

- Ellwood, H. (1993). *Financial accountability and management. Local Government Studies, Parish and Town Councils*.
- Kumorotomo, W. (2005). *Akuntabilitas, birokrasi publik, sketsa pada masa transisi*. Pustaka Pelajar.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen kinerja sektor publik*. UPP STIM YKPN.
- Maleong, L. (2003). *Metode penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. (2006). *Perwujudan transparansi dan akuntabilitas publik melalui akuntansi sektor publik: Suatu sarana good governance*. Jurnal Akuntansi Pemerintahan.

- Mardiasmo. (2009). Akuntansi sektor publik. Andi.
- Moenir, M. (1995). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara.
- Mukhilda, N. (2013). Akuntabilitas pelayanan publik (Studi kasus: Penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Makassar). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 7(2), 6-7.
- Pasolong, H. (2007). Teori administrasi publik. Alfabeta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2006 tentang Pedoman Administrasi Desa.
- Sedarmayanti. (2013). Good governance (kepemerintahan yang baik) dalam rangka otonomi daerah. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2019). Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi, dan manajemen pegawai negeri sipil. PT Refika Aditama.
- Setiadi, E. M., & Usman, K. (2013). Pengantar sosiologi politik. PT Kencana Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. Alfabeta Cv.
- Turner, M., & Hulme, D. (1997). Governance, administration, and development. MacMillan Press Ltd.