



Akuntabilitas Pelayanan Publik di Desa Towuntu, Kecamatan Pasan, Kabupaten Minahasa Tenggara

Frangky Robial¹, Hendry Rumengan², Angely Sondakh³, Mei Hastuti⁴, Christian Tarandung⁵, Rivaldi Kandou⁶, Diana Wangania^{7*}

¹⁻⁷Universitas Teknologi Sulawesi Utara, Indonesia

frangkyrobial@gmail.com¹, hendryrumengan@gmail.com², angelysondakh@gmail.com³,
meihastuti@gmail.com⁴, christiantarandung@gmail.com⁵, rivaldikandou@gmail.com⁶,
*dianachiwangania@gmail.com⁷

Alamat Kampus: Jl. Pierre Tendean, Kompleks Megamas Smart 6 No. 12, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara.

Korespondensi penulis: dianachiwangania@gmail.com

Abstract. *The aim of this research is to determine the implementation of public service accountability and the inhibiting and supporting factors in the implementation of public service accountability in East Towuntu Village, Pasan District. The approach in this research is qualitative descriptive research. This research was chosen because it presents data systematically, factually and accurately regarding the facts in the field. The object of this research is Public Services. This research was conducted at the Towuntu Village Office as an extension of the central government and provider of services to the community. The informants in this research were all Towuntu Village officials, Pasan District. In providing services to the community, the Towuntu Village Government has demonstrated performance accountability/accountability in order to maintain community trust. This is demonstrated by the existence of a flow of accountability starting from the lowest level, namely village officials, to their leaders, namely Old Law. There are several factors that can influence the accountability/accountability process, where these factors originate from within the individual as a Village Apparatus and the environmental influence of Towuntu Village. However, as the experience of Towuntu Village officials increases, the level of understanding of the importance of performance accountability can be increased so that the process of implementing accountability can run well.*

Keywords: *Accountability, Service, Village Government*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan akuntabilitas pelayanan public dan faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di Desa Towuntu Timur Kecamatan Pasan. Pendekatan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Obyek dalam penelitian ini adalah Pelayanan Publik. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Towuntu sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat dan pemberi pelayanan kepada masyarakat. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu seluruh perangkat Desa Towuntu Kecamatan Pasan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Desa Towuntu telah menunjukkan akuntabilitas/pertanggungjawaban kinerja guna menjaga kepercayaan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya alur pertanggungjawaban yang dimulai dari tingkatan paling bawah yaitu perangkat desa kepada pimpinan mereka yaitu Hukum Tua. Adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi proses akuntabilitas/pertanggungjawaban yang dimana faktor-faktor tersebut berasal dari dalam diri individu sebagai Aparatur Desa dan pengaruh lingkungan dari Desa Towuntu. Akan tetapi seiring bertambahnya pengalaman perangkat Desa Towuntu maka tingkat pemahaman pentingnya akuntabilitas kinerja dapat ditingkatkan sehingga proses pelaksanaan akuntabilitas dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Pelayanan, Pemerintahan Desa

1. LATAR BELAKANG

Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintah yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Kelembagaan mempertanggung jawabkan segala kegiatan yang diamati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol rasa

tanggung jawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja. Tanggung jawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi Masyarakat. Prinsip akuntabilitas sangat penting diterapkan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik karena aspek tersebut merupakan salah satu pengukuran kinerja instansi pemerintah di desa. Salah satu pertanggungjawaban yang harus diberikan disini adalah pertanggungjawaban administrasi yaitu memfokuskan pada pertanggungjawaban atas tugas dan wewenang yang di berikan kepadanya. Akuntabilitas dalam pelayanan publik lebih menekankan pada kemampuan dari pemerintah atau organisasi untuk memberikan pelayanan dan menyediakan kebutuhan berupa barang dan jasa yang dapat dipertanggungjawabkan. Pemerintah desa merupakan instansi yang paling dekat dengan masyarakat dan mengerti persoalan-persoalan diwilayahnya (desa). Sehingga secara langsung pemerintah dapat menyerap langsung aspirasi masyarakat terutama yang berkenaan dengan pelayanan publik. Dengan terbukanya ruang-ruang partisipasi masyarakat desa, dan keikutsertaan masyarakat desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa maka pemerintah desa sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat (*public service*) tidak dengan sendirinya, tetapi akan didampingi oleh masyarakat dengan partisipasi aktif berupa control sehingga terciptanya pemerintahan lokal (desa) yang akuntabel. Kesesuaian pelaksanaan kegiatan pelayanan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar telah memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan. Dengan adanya prosedur yang jelas, maka masyarakat dapat memperoleh kepastian pelayanan sepanjang mereka telah memenuhi persyaratan dan prosedur yang ada. Berbicara mengenai pelayanan, sebenarnya sudah menjadi hak dasar bagi masyarakat baik secara individual maupun kelompok sebagai warga bangsa sehingga mendapat pelayanan dalam konteks yang wajar adalah hak yang perlu dipenuhi oleh pemerintah. Sementara aparat birokrasi sebagai personel-personel *public servis* mempunyai kewajiban memberikan pelayanan publik secara maksimal baik dalam bentuk lisan, tulisan, maupun tindakan. Birokrasi pemerintahan desa merupakan instrumen pemerintah yang mempunyai tanggungjawab pokok dalam pelayanan publik, yakni memuaskan kepentingan publik atas dasar prinsip efektifitas dan efensiensi dengan tetap mempertimbangkan nilai-nilai kemanusiaan tanpa memandang pada strata/derajat seseorang/masyarakat. Tuntutan terhadap birokrat sering muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur birokrasi pemerintah desa dalam proses pelayanan publik. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan teknis yang terkadang selalu mengada-ada. Kekesalan pengguna jasa dapat dimengerti karena untuk membayar saja mereka harus mengantre dalam waktu yang cukup lama dan prosedurnya sering kali rumit. Idealnya,

Pemerintah Desa yang memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat. Kenyataannya, Pemerintah Desa belum mampu menjalankan fungsi tanggungjawabnya sebagai pemerintahan dengan baik. Disamping karena kualitas dari pemerintah desa sendiri, juga karena tidak semua warga masyarakat mengetahui kebutuhan dirinya sehingga masyarakat begitu saja percaya kepada aparat desa. Misalnya dalam urusan pemenuhan kebutuhan pokok dan layanan yang bersifat administratif kependudukan seperti surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (eKTP), PBB, IMB, surat kelahiran, surat nikah, surat kematian, sertifikat tanah, mutasi penduduk, surat pengantar pembuatan SIM kendaraan dan pajak tanah. Hal ini terjadi karena berbagai faktor, di antaranya adalah: pertama, masyarakat sendiri tidak memiliki akses terhadap informasi, khususnya berkaitan dengan peran dan fungsi Pemerintah Desa serta program-programnya. Kedua, masyarakat merasa segan berhubungan dengan birokrasi pemerintahan karena *image* yang muncul masih menempatkan Pemerintah Desa sebagai suatu institusi yang birokratis prosedural.

2. KAJIAN TEORITIS

Secara etimologis istilah akuntabilitas berasal dari bahas latin *accomprate* yang mengandung arti mempertanggungjawabkan. Adapun *accomprate* sendiri merupakan bentuk dasar dari *computare* yang berarti memperhitungkan, yang juga berasal dari kata *puture* sendiri tidak pernah digunakan dalam bahasa Inggris secara sempit, tetapi dikaitkan dengan berbagai istilah dan ungkapan seperti istilah keterbukaan (*openness*), transparansi (*transparency*), aksesibilitas (*accessibility*), dan berhubungan kembali dengan publik (*reconnecting with the public*). Menurut Gharley (1987) yang dikutip oleh Serdamayanti dalam bukunya Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (2009:105) mendefinisikan, akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana, dan bagaimana. Akuntabilitas juga merupakan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan publik. Wahyudi Kumorotomo (2005) dalam bukunya Akuntabilitas Birokrasi Publik menyatakan bahwa, akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Jadi demikian, akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Menurut Moenir (2003:16) yang dikutip oleh Satibi dalam

bukunya Manajemen Publik (2012:26) mengemukakan bahwa : Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross (1990: 27) yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam bukunya Manajemen Pelayanan (2005:2) mengemukakan bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan segala usaha yang diberikan atau dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan. Dalam Konteks pelayanan publik maka “akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder”.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, atau kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrument penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat adalah misi dari Desa Towuntu. Oleh karena itu mengutamakan kepuasan masyarakat memiliki prioritas utama bagi pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat menjadi tanggungjawab Pemerintah Desa Towuntu. Terdapat beberapa produk yang dihasilkan oleh pemerintah tingkat desa. Dimana mutu dari produk yang dihasilkan tergantung pada tingkat kepuasan publik yang dipengaruhi oleh baik buruknya kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain peningkatan pelayanan melalui kinerja pegawai yang terkoordinasi dan melalui pelayanan prima, misi lain Desa Towuntu adalah terciptanya informasi tentang data-data yang ada pada Desa Towuntu yang didasarkan pada informasi manajemen pada masing-

masing bidang. Mengingat begitu besarnya tugas dan tanggungjawab yang diterima, maka sangatlah wajar jika instansi Pemerintahan pada tingkat Kecamatan melakukan dan diwajibkan untuk menjalankan akuntabilitas/pertanggungjawaban terhadap publik. Oleh karena tugas-tugas yang diemban oleh Pemerintah Desa merupakan tugas yang menyangkut kehidupan/kepentingan bangsa, negara dan masyarakat. Alasan lain pada Desa Towuntu melakukan akuntabilitas/pertanggungjawaban pada publik adalah untuk menjaga kepercayaan yang diberikan publik kepadanya. Seperti yang diungkapkan Bapak Hukum Tua Towuntu J. E, hasil wawancara tanggal 12 Februari 2024: *“Selaku pemerintah Desa Towuntu selalu mempertanggungjawabkan pekerjaan kami sebagai pelayan masyarakat. Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, kami telah menunjukkan sikap professional dengan mengutamakan kebutuhan masyarakat. Selain itu, kami melakukan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal tersebut sejalan dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat sebagai objek yang kami layani yang menginginkan pelayanan yang baik, mudah dan tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Hal inilah yang ingin kami tingkatkan demi terciptanya mutu pelayanan yang baik melalui sistem pertanggungjawaban kinerja. Selain itu hal yang mendasari kami melakukan akuntabilitas yaitu agar para pegawai mempunyai rasa tanggungjawab dalam diri pegawai masing-masing akan tugas yang diemban. Hal tersebut didukung dengan pernyataan yang diungkapkan oleh A. S selaku Sekretaris Desa Towuntu, hasil wawancara tanggal 12 Februari 2024 berikut ini: ”Kami menyadari bahwa keberadaan kantor Pemerintahan Desa Towuntu dalam melayani masyarakat masih jauh dari sempurna. Tetapi, benar apa yang dikatakan oleh Bapak Hukum Tua tersebut, bahwa kami telah berupaya bahkan telah menunjukkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk menjaga kepercayaan masyarakat atas tugas penyediaan pelayanan yang diemban kepada kami dan untuk memenuhi kewajiban formal kepada pemerintahan yang lebih tinggi kedudukannya.”* Proses pengambilan kebijakan atau keputusan di Desa Towuntu terdapat pada struktur organisasi yang menunjukkan alur atau tingkat pertanggungjawaban berdasarkan jabatan struktur yang ada. Dimana struktur organisasi telah jelas terlihat bagaimana alur kewenangan yang ada dari tingkat yang paling tinggi yaitu Hukum Tua samapai tingkat yang paling rendah yaitu perangkat desa. Untuk mengetahui lebih jelas tentang hirarki kewenangan dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat di Desa Towuntu berikut ini dipaparkan hasil wawancara dengan bapak Hukum Tua Towuntu J. E pada 13 Februari 2024 :

“Pemerintah Desa melakukan pertanggungjawaban untuk memenuhi kewajiban formal organisasi secara vertical kepada pemerintahan yang lebih tinggi, serta menjaga citra baik sebagai pelayan yang sangat dibutuhkan masyarakat. Sehingga kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui pola kinerja yang terbaik pula sesuai dengan pelayanan yang ada. Di Desa Towuntu ini, hirarki kewenangan yang ada sekaligus juga menggambarkan alur proses pertanggungjawaban dapat dilihat pada bagan struktur organisasi Desa Towuntu. Dimana tingkat kewenangan yang tertinggi untuk pertanggungjawaban disini adalah saya selaku Hukum Tua dan diteruskan kepada posisi dibawah sesuai dengan struktur. Dengan kata lain dapat digambarkan bahwa perangkat desa bertanggungjawab pada saya selaku Hukum Tua.” Akuntabilitas pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagai pertimbangan moral dipergunakan untuk memenuhi pembenaran atas suatu arah tindakan. Pertanggungjawaban etis yang dilakukan secara tidak langsung akan mempengaruhi kondisi perekonomian. Kebijakan peningkatan pertumbuhan ekonomi yang dibuat pemerintah. Pada pelaksanaannya menuntut pertanggung jawaban etis. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban etis ini akan menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan kegiatan dalam implementasi kebijakan pemerintah dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan bapak Hukum Tua Towuntu J. E pada 13 Februari 2024 : *“Kami telah memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat sehingga banyak masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan. Tetapi terkadang ada juga masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang kami berikan karena ketika dalam pengurusan di kantor desa tidak bisa selesai dalam sehari akibat persyaratannya kurang. Hal ini terjadi karena sangat minim informasi yang ada pada masyarakat terkait pengurusan di kantor desa, walaupun segala informasi sudah ada di kantor.”* Perangkat-Perangkat Desa dapat melayani masyarakatnya dengan baik dan sopan agar pekerjaannya menjadi Efektif dan Efisien, di kantor desa sudah ada yang menjadi pegawai yaitu Sekretaris Desa dan sekretaris desa yang menggerakkan perangkat-perangkatnya dalam melayani masyarakatnya pada pengurusan surat di kantor desa sehingga masyarakat pun puas dalam dilayani. Begitu juga dengan Sekretaris Desa dapat bekerja melayani masyarakatnya dikantor kepala desa dan Sekretaris Desa bertanggung jawab atas tugas yang sudah diberikan. Setelah menjabat menjadi sekretaris desa tugas tanggung jawabnya terlalu banyak kalau Hukum Tua tidak datang/tidak dapat hadir sehingga sekretaris desa dan perangkatnya yang bekerja didalam Kantor Desa untuk melaksanakan tugas tanggung jawabnya. Perangkat Desa melayani masyarakatnya yang bagus dan sopan,

sehingga masyarakat yang dalam pengurusan surat terasa senang dan sama-sama puas. tidak ada sedikit pun masyarakatnya menjadi kecewa dalam pelayanan pengurusan di kantor Desa, terkadang masyarakat saja yang mempersulit dirinya sendiri dalam pengurusan surat di kantor Desa, kadang perangkat desa mempersulit masyarakatnya dalam pengurusan surat dan perangkat desa pun meminta uang kepada masyarakatnya untuk pengurusan surat agar cepat selesai. Hasil wawancara dengan R. E selaku Kepala Urusan Perencanaan pada tanggal 12 Februari 2024 mengatakan bahwa: *“Sesuai dengan tugas kami dalam hal perencanaan, kami harus mengetahui sejauh mana capaian target yang harus kami raih dari yang diharapkan, dengan kata lain indikator output. Seperti proyek pembangunan drainase, dari dana yang kami usulkan dengan pelaksanaan di lapangan harus kami bandingkan apakah dengan dana yang ada telah sesuai dengan hasil yang kami harapkan. Pada seksi kami ketelitian dan ketepatan harus kami terapkan pada setiap kegiatan seksi kami, karena ketelitian berhubungan dengan proses kinerja kami dalam melihat sejauh mana dana yang kami kucurkan kepada pihak yang bersangkutan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin. Kami harus mengamati secara langsung dan mengevaluasi dari kegiatan-kegiatan yang telah kami susun. Sehubungan dengan ketepatan, kami harus menyeleksi apa-apa saja yang kiranya perlu kami usulkan untuk mendapatkan bagian dari pendanaan dari dana desa yang turun untuk melakukan perbaikan maupun pembinaan. Jika ditanya kenapa kami melakukan indikator kinerja seperti yang kami jelaskan diatas, karena pada dasarnya tugas yang kami laksanakan memiliki resiko besar, kami harus mengamati jalannya dana yang diperoleh dari pemerintah pusat melalui usulan kami untuk pembangunan di tingkat Desa. Selain pembangunan, kami juga melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan pemberdayaan perempuan melalui kegiatan PKK secara berkala. Misalnya kami bekerja sama dengan pihak tertentu untuk memberi wacana dan pengetahuan baru pada ibu-ibu maupun remaja perempuan”*. Kinerja pegawai dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik bila pegawai tersebut dapat mempertanggungjawabkan secara benar dari kinerja yang telah dijalankannya sesuai dengan kewenangan yang diemban. Untuk itu dalam organisasi diperlukan pengukuran kinerja pegawai agar dapat mengetahui sejauh mana capaian yang telah ditempuh pegawai dalam menjalankan tugasnya. Menurut LAN (1999) pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan metode akuntabilitas kinerja instansi. Pada Desa Towuntu, akuntabilitas dilakukan agar memudahkan dalam mengevaluasi dari capaian kinerja pegawai yang telah ditetapkan pada suatu program yang telah direncanakan baik itu tentang keberhasilan atau kegagalan dari target yang telah ditetapkan. Berikut hasil wawancara dengan R. K selaku Kasie Kesejahteraan pada tanggal 12 Februari 2024, mengatakan bahwa : *“Pertanggungjawaban*

dibuat selain untuk bukti dari pelaksanaan dilapangan juga untuk mengetahui sejauh mana pencapaian tujuan yang ditetapkan, akan tetapi dalam pembuatannya sering kali terdapat penyelewengan kebenaran yang ada dilapangan dengan yang ditulis pada laporan. Akan tetapi pada dasarnya pertanggungjawaban yang kami buat dengan maksud agar kinerja kami dapat ditingkatkan semaksimal mungkin.” Pada kesempatan lain, pada hasil wawancara dengan F. H Kepala Jaga III Desa Towuntu pada tanggal 13 Februari 2024 mengatakan bahwa : *“Kami membuat laporan pertanggungjawaban hanya bila kami telah menjalankan suatu tugas dimana tugas tersebut membutuhkan bukti tentang pelaksanaan dari tugas yang kami jalankan. Hal tersebut kami buat dengan tujuan sebagai bukti bahwa kami telah menjalankan tugas dan untuk mengetahui capaian yang kami peroleh selama menjalankan tugas tersebut.”* Dari hasil wawancara dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa pada Desa Towuntu akuntabilitas dibuat untuk memenuhi kewajiban dari prosedur yang ada pada peraturan. Akuntabilitas dibuat pada saat tertentu bilamana Desa Towuntu mendapat tugas dari instansi di atasnya yang mengharuskan dibuatnya laporan pertanggungjawaban. Dapat disimpulkan bahwa keberadaan akuntabilitas yang dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat memiliki pengaruh yang relatif sedikit, karena akuntabilitas tidak dibuat pada kegiatan sehari-hari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat dari fungsinya dimana akuntabilitas dijalankan agar pegawai memiliki jiwa tanggungjawab dalam kerjanya sehari-hari. Akan tetapi pada Desa Towuntu akuntabilitas hanya dijalankan pada waktu tertentu saja sehingga pengaruh akuntabilitas pada individu pegawai dalam menjalankan kerjanya relatif kurang.

Dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari, Desa Towuntu seperti halnya dengan Desa lain di Kecamatan Pasan yang ada di Kabupaten Minahasa Tenggara tentu pernah mengalami hambatan-hambatan yang dapat mengganggu jalannya proses pertanggungjawaban. Karena itulah Desa sebagai Instansi paling bawah yang dengan dengan masyarakat yang menghubungkan informasi dari instansi yang lebih tinggi kepada masyarakat dituntut untuk memiliki dedikasi yang tinggi akan pentingnya pertanggungjawaban akan tugas yang diembannya. Sehubungan dengan hal di atas Desa Towuntu mengidentifikasi beberapa faktor yang selama ini dirasa menghambat jalannya proses alur akuntabilitas. Dari uraian di atas berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dan pengamatan langsung dilapangan dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat menghambat jalannya kinerja pemerintah desa yang pada akhirnya berdampak pada proses akuntabilitas kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik. Dari beberapa faktor tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor yang menghambat proses

akuntabilitas tidak hanya pada segi intern dalam diri pemerintah desa, akan tetapi juga adanya pengaruh lingkungan yang mengakibatkan turunnya kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan sehingga jiwa akuntabilitas dalam diri pemerintah desa akan berkurang. Berdasarkan hasil wawancara dengan para perangkat Desa Towuntu, maka dapat diketahui bahwa alasan dilakukannya akuntabilitas/pertanggungjawaban adalah untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan untuk mempertanggungjawabkan kewenangan yang diterimanya kepada pihak yang lebih tinggi/yang lebih berwenang. Dilihat dari alasan tersebut peneliti menganggap bahwa pelaksanaan pertanggungjawaban/akuntabilitas tersebut sangat diperlukan. Adapun proses dan prosedur pelaksanaan akuntabilitas kinerja Pemerintah Desa Towuntu dapat dilihat dari aspek pelaporan hasil pekerjaan oleh para perangkat kepada pimpinan yaitu Hukum Tua. Begitu juga apabila dilihat dari hirarki kewenangan yang ada pada Desa Towuntu maka proses pertanggungjawaban yang ada berjalan sesuai dengan prosedur yaitu seluruh perangkat desa bertanggungjawab kepada kepada Hukum Tua. Jika melihat dari macam-macam akuntabilitas pada tinjauan pustaka yang telah dijelaskan sebelumnya, dimana LAN berpendapat bahwa terdapat 3 macam akuntabilitas yaitu : 1) Akuntabilitas Keuangan, merupakan pertanggungjawaban mengenai integritas keuangan dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan. 2). Akuntabilitas manfaat, pada dasarnya memberikan perhatian kepada hasil kegiatan pemerintahan. 3). Akuntabilitas prosedural, yaitu pertanggungjawaban mengenai apakah suatu prosedur penetapan dan pelaksanaan suatu kebijakan telah mempertimbangkan masalah moralitas, etika kepastian hukum, dan ketaatan pada keputusan politis untuk mendukung pencapaian tujuan akhir yang telah ditetapkan (LAN, 2000). Dengan mengacu pada pendapat diatas dan melihat dari hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, maka pada Desa Towuntu telah melaksanakan akuntabilitas keuangan dan akuntabilitas manfaat. Akuntabilitas keuangan yang dilakukan oleh Desa Towuntu hanya sebatas pada waktu tertentu saja, yaitu bilamana Desa Towuntu mendapat suatu tugas yang mengharuskan pada akhir pelaksanaan tugas tersebut membuat pelaporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas yang diberikan dari instansi diatasnya. Begitu juga dengan akuntabilitas manfaat yang dilakukan oleh Desa Towuntu dimana akuntabilitas dibuat tidak pada kegiatan sehari-hari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi jika hanya mendapat tugas yang mewajibkan pihak Desa Towuntu untuk membuat laporan pertanggungjawaban. Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh Kepala Seksi dan kepala jaga, dapat diketahui bahwa terdapat ketentuan-ketentuan tentang tugas yang harus dilaksanakan oleh para perangkat Desa Towuntu agar terdapat batasan tentang kinerja dari para perangkat yang ada sehingga dapat bekerja sesuai dengan bidangnya

masing-masing dalam memberikan pelayanan sebagai kewajiban. Kinerja merupakan hasil kerja dari suatu individu yang dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur (Sudarto, 1999). Mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Aman Sudarto maka terdapat banyak kekurangan pada ukuran-ukuran kinerja yang terdapat pada Desa Towuntu. Hal ini didasarkan pada tidak adanya ketetapan yang ada di Desa Towuntu untuk memberikan batasan-batasan tentang kinerja para perangkat desa secara jelas dan menyeluruh pada masing-masing seksi. Terdapat beberapa seksi yang tidak menggunakan indikator kinerja dalam menjalankan tugasnya yang dianggap menjadi faktor menurunnya kapasitas kinerja yang dimiliki oleh masing-masing perangkat. Ketidakjelasan tentang ukuran kinerja menyebabkan timbulnya dampak negatif pada pola kinerja di pemerintahan Desa Towuntu. Jika membandingkan dengan teori yang ada pada tinjauan pustaka, dimana Sondang P. Siagian pada salah satu pendapatnya mengatakan tentang terdapat kriteria tentang kinerja unggul, yaitu: *“Pegawai yang menampilkan kriteria unggul dapat diuji dengan standart eksternal bukan hanya dengan standart internal saja”*. Pendapat tersebut mengartikan bahwa dalam kerjanya, pegawai tidak semata-mata hanya memiliki tanggung jawab pada pimpinan saja tetapi juga memiliki tanggungjawab pada publik. Pada kenyataannya sebagaimana Desa yang ada di Indonesia, para perangkat Desa Towuntu memandang masyarakat sebagai lahan bisnis untuk mencari keuntungan sendiri. Hal tersebut menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai dinilai kurang dari standart yang diinginkan. Keberadaan akuntabilitas dalam organisasi sangatlah vital, karena akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/ pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi dalam pencapaian organisasi (Jabbara dan Dwivedi). Jika melihat dari pendapat sebelumnya, keberadaan akuntabilitas memiliki manfaat yang cukup besar untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan harapan agar pegawai memiliki tanggungjawab pada tugas dan fungsinya masing-masing. Akuntabilitas dapat mempengaruhi pola kinerja pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan kewenangan yang diemban tergantung sejauhmana akuntabilitas tersebut dijalankan. Jika melihat dari hasil wawancara dan pengamatan langsung yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa akuntabilitas yang dilaksanakan pada Desa Towuntu memiliki pengaruh yang relatif kecil. Karena di Desa Towuntu, akuntabilitas dibuat tidak untuk mengevaluasi kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana tugas pemerintah, tetapi bila Desa mendapat tugas dari instansi di atasnya untuk melakukan suatu kegiatan dalam kurun waktu

tertentu. Hal ini menyebabkan keberadaan akuntabilitas dipandang sebatas laporan kegiatan saja tanpa melihat manfaat sebenarnya dari akuntabilitas itu sendiri. Keberadaan akuntabilitas dinilai tidak begitu berpengaruh dalam merubah pola kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dari waktu ke waktu relatif sama tanpa ada perubahan seperti yang diinginkan masyarakat. Mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan akuntabilitas/pertanggungjawaban dapat dilihat pada data yang ada ialah tingkat pendidikan, budaya kinerja, pengaruh lingkungan dan masa kerja pegawai. Pertama adalah faktor tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan pegawai mempengaruhi pemahaman pegawai dalam melaksanakan kinerjanya sesuai dengan tugasnya. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi maka pemahaman atas pentingnya penerapan konsep akuntabilitas dalam menjalankan kinerja dari seorang pegawai juga semakin baik sehingga mempercepat pula peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Tekanan dari lingkungan serta Budaya kinerja merupakan gambaran dari pola kinerja suatu organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Agus Suryono (JAN, 2001) yaitu : *“Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan sangat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik, sedangkan budaya kinerja dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih terikat oleh tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang sering tidak kondusif dan melanggar peraturan yang telah ditetapkan.”* Sesuai dengan konsep yang dikemukakan diatas dan data yang diperoleh dari lapangan maka pengaruh lingkungan kerja dapat mempengaruhi pola kinerja pemerintah desa yang pada akhirnya akan berdampak pada kualitas pertanggungjawaban/akuntabilitas kepada diri sendiri, atasan maupun masyarakat. Budaya kerja yang baik akan berpengaruh baik pula pada kinerja pegawai. Karena jika dalam organisasi tersebut telah tertanam jiwa tanggung jawab akan kewenangan yang diemban maka mutu dari kinerja pemerintah desa dapat dijamin kualitasnya. Dengan kinerja yang baik maka proses akuntabilitas yang baik dapat dilaksanakan. Kemudian Faktor yang terakhir adalah masa kerja. Terdapatnya beberapa perangkat desa dengan masa kerja yang relatif minim atau bisa dikatakan masih baru menjadikan penyebab kurangnya pemahaman tentang manfaat akuntabilitas untuk merubah pola kinerja agar menjadi lebih baik. Akan tetapi terdapatnya tenaga kerja dengan pengalaman masa kerja yang dianggap banyak diharapkan dapat membimbing mereka yang memiliki masa kerja yang masih relatif minim. Perlunya peningkatan pemahaman pentingnya akuntabilitas dalam suatu organisasi akan lebih baik bila dimulai sejak dini. Selain itu dibutuhkan sosialisasi secara berkala terhadap pola kinerja yang berdasarkan asas

akuntabilitas yang menjadikan pemahaman terhadap akuntabilitas dapat ditingkatkan seiring dengan berjalannya masa kerja.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penyajian data dan analisa data yang telah dilakukan, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Alasan Desa Towuntu melakukan akuntabilitas/pertanggungjawaban kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik adalah demi menjaga kepercayaan masyarakat agar eksistensi dari keberadaan Pemerintah Desa ditengah masyarakat dapat ditingkatkan dan dipertahankan. Disamping itu juga karena pelayanannya menyangkut kepentingan Negara, bangsa dan masyarakat luas, maka Pemerintah Desa merasa perlu melakukan akuntabilitas kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada publik; 2) Jika dilihat dari hirarki kewenangannya, Desa Towuntu memiliki alur pertanggungjawaban yang dimulai dari tingkatan paling bawah yaitu perangkat desa bertanggungjawab kepada pimpinan mereka yaitu kepada Hukum Tua; 3) Terdapatnya macam-macam akuntabilitas yang secara utuh menyangkut aspek-aspek yang mempengaruhi pola kinerja pegawai. Penerapan akuntabilitas keuangan dan manfaat sebagai tolak ukur dalam memberikan pertanggungjawaban kepada pimpinan tanpa menjalankan akuntabilitas prosedural yang mementingkan proses pelayanan dengan mengutamakan kepentingan publik; 4) Terdapatnya tugas dan fungsi yang menyangkut indikator-indikator kinerja yang tidak menyeluruh yang menyebabkan pola kinerja perangkat desa yang relatif sama dari waktu ke waktu; 5) Pelaksanaan akuntabilitas yang dinilai kurang memenuhi standart yang diinginkan sesuai dengan prosedur yang ada dalam melaksanakan akuntabilitas dinilai menyebabkan pengaruh dari keberadaan akuntabilitas di Desa Towuntu relatif kecil terhadap pola kinerja Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 6) Adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi proses akuntabilitas/pertanggungjawaban yang dimana faktor-faktor tersebut berasal dari dalam diri individu sebagai Aparatur Desa dan pengaruh lingkungan dari Desa Towuntu. Akan tetapi seiring bertambahnya pengalaman perangkat Desa Towuntu maka tingkat pemahaman pentingnya akuntabilitas kinerja dapat ditingkatkan sehingga proses pelaksanaan akuntabilitas dapat berjalan dengan baik. Saran: 1). Hendaknya Hukum Tua selaku pimpinan pada wilayah kerjanya dan perangkat melihat pentingnya manfaat dari penerapan akuntabilitas secara benar baik dalam menjalankan prosedur maupun keabsahan data yang diperoleh, sehingga kecurangan dalam penyajian data dapat diminimalisir dan pola kinerja perangkat dapat ditingkatkan sehingga pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih baik. 2). Hukum Tua maupun perangkat yang ada lebih

memperhatikan kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa yang harus dilayani. 5). Hukum Tua dapat membuat suatu terobosan untuk merubah pola kinerja perangkat dengan membuat suatu kebijakan untuk membentuk para perangkat dalam bekerja dengan membuat ukuran-ukuran kinerja yang harus dicapai oleh pada perangkat desa yang ada.

DAFTAR REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2001). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Echols, J. M., & Shadily, H. (1986). *Kamus umum Bahasa Inggris-Indonesia*. PT Gunung Agung.
- Fasial, S. (1995). *Format dan penelitian sosial* (Cet. ke-4). Raja Grafindo Persada.
- Gie, T. L. (1967). *Pertumbuhan pemerintahan daerah di negara Republik Indonesia*. Gunung Agung.
- Jabbara, J. G., & Dwivedi, O. P. (1989). *Public service accountability: A comparative perspective*. Kumarian Press, Inc.
- Kencana, I. (2008). *Sistem administrasi negara Republik Indonesia*. [Penerbit tidak disebutkan].
- Koentjaraningrat. (1977). *Metode-metode penelitian masyarakat*. PT Gramedia.
- Kumorotomo, W. (2005). *Akuntabilitas publik dalam masa transisi*. Pustaka Pelajar.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN), & BPKP. (2000). *Akuntabilitas dan good governance* (Modul I).
- Moleong, L. J. (1996). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Moekijat. (1995). *Manajemen personalia*. Ghalia Indonesia.
- Moenir, H. A. S. (2001). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nainggolan, H. (1987). *Pembinaan pegawai negeri sipil*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Ndraha, T. (1985). *Metode penelitian*. Bina Aksara.
- Santosa, P. (2008). *Administrasi publik: Teori dan aplikasi good governance*. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2004). *Good governance (kepemrintahan yang baik)*. CV Mandar Maju.
- Sianipar, J. P. G. (2000). *Manajemen pelayanan masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara.
- Sudarto, A. (1999). *Analisis kinerja*. Diklat Propinsi Dati I Jatim.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryono, A. (2001). Budaya birokrasi pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(2), [tanpa halaman]. Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
- Syarfi, W. (2008). *Studi tentang ilmu administrasi publik*. PT Gelora Aksara Pratama.
- Tayibnaxis, B. A. (1995). *Administrasi kepegawaian: Suatu tinjauan analitik*. PT Pradya Paramita.

- Thoha, M. (1991). *Beberapa aspek kebijakan birokrasi*. Widya Mandala.
- Timpe, A. D. (1992). *Kinerja*. Elex Media Komputindo.
- Widodo, J. (2001). *Good governance: Akuntabilitas dan kontrol birokrasi*. Insan Cendekiawan.
- Zauhar, S. (1994). Kualitas pelayanan publik: Suatu paparan teoritik. *Majalah Administrator*, 2(XX), [tanpa halaman]. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.

Sumber peraturan perundang-undangan:

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik* (24 Februari 2004).
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.