AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK

(Studi di Kecamatan Turen Kabupaten Malang)

Skripsi

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawiajya

> Disusun Oleh : FIRMANDA AL-IMAN (0210313022)



FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
KONSENTRASI PEMERINTAHAN DAERAH
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG

2006

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala Rahmat dan Hidayatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis tidak terlepas dari kesulitan dan hambatan, namun dengan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak maka penulis dapat mengatasi kesulitan dan hambatan. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

- 1. Drs. Andi Fefta wijaya MAD. Phd, sebagai dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan solusi terbaik dalam pemecahan masalah yang penulis hadapi dalam proses penyusunan skripsi.
- 2. Drs. Romula Adiyono, sebagai dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dibalik kesibukannya didalam menjalan tugas dan kewajiban dan telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran.
- 3. Majelis Penguji yang telah memberikan masukan, saran dan perbaikan didalam skripsi ini sehingga skripsi ini dapat memenuhi syarat sesuai dengan yang telah ditentukan oleh akademik.
- 4. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Universitas Brawijaya Malang, yang telah memberikan bantuan dan dorongannya kepada penulis didalam menyelesaikan tugas ini.
- 5. Pemerintah Daerah Kabupaten Malang khususnya masing-masing Kepala Seksi pada Kecamatan Turen dan stafnya, seluruh pegawai Kantor Kecamatan Turen,
- 6. Saudara dan Teman-teman yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Semoga apa yang telah penulis sajikan dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi dunia ilmu pengetahuan serta bagi dunia pemerintahan khususnya dalam upaya meningkatkan kinerjanya dari waktu kewaktu sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat menjadi lebih baik.

Penulis

DAFTAR ISI

	ALASTA	Ial.
ABSTR	AK	i
DAFTA	AR ISI	iii
DAFTA	AR TABEL	vi
DAFTA	AR GAMBAR	vii
DAFTA	AR LAMPIRAN	vii
BAB I.	PENDAHULUAN (A) (A) (A)	
	A. Latar Belakang	1
	B. Perumusan Masalah	
	C. Tujuan Penelitian	9
	D. Kontribusi Penelitian	
BAB II	. TINJAUAN PUSTAKA	
	A. Relevansi antara Administrasi Pemerintahan Daerah dengan	
	Akuntabilitas	10
	B. Akuntabilitas	15
	1. Makna Akuntabilitas	15
	2. Dampak adanya Akuntabilitas	17
	3. Jenis-jenis Akuntabilitas	21
	C. Kinerja	23
	1. Pengertian Kinerja	23
	D. Pegawai	27
	1. Pengertian Pegawai	27
	E. Pelayanan Publik	
	Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik	29

		2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	31
	F.	Skema	33
BAB III	. M]	ETODE PENELITIAN	
	A.	Jenis Penelitian	34
	В.	Fokus Penelitian	34
	C.	Lokasi dan Situs Penelitian	35
	D.	Lokasi dan Situs Penelitian Sumber Data	36
	E.	Teknik Pengumpulan Data	38
	F.	Instrumen Penelitian	40
	G.	Analisa Data dan Instrumen Penelitian	40
BAB IV		ASIL DAN PEMBAHASAN	
	A.	Penyajian Data	42
		1. Gambaran Umum	42
		2. Keadaan Kantor Kecamatan Turen	44
		1. Susunan Organisasi Kecamatan Turen	44
		2. Keadaan Pegawai	49
		3. Visi dan Misi	51
		4. Tujuan dan Sasaran	51
		5. Prosedur Pelayanan Pada Kecamatan Turen	52
	В.	Data Fokus Penelitian	56
		Akuntabilitas Kinerja Pegawai Kecamatan Turen	56
		a) Akuntabilitas pada Kecamatan Turen	56
		b) Kinerja Pegawai di Kecamatan Turen	60
		c) Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kinerja Pegawai	67
		2. Faktor yang mempengaruhi Kecamatan Turen dalam	
		melaksanakan Akuntabilitas dalam Kinerjanya	69

C. Analisa Data	68
Akuntabilitas pada Kecamatan Turen	72
a. Akuntabilitas pada Kecamatan Turen	72
b. Kinerja Pegawai pada Kecamatan Turen	73
c. Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kinerja Pegawai	75
2. Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Akuntabilitas	
Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	76
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel		Hal.
1.	JADWAL JAM KERJA	46
2.	SUSUNAN PEMANGKU JABATAN STRUKTURAL	47
3.	SARANA DAN PRASARANA (INVENTARISASI)	47
4.	SUSUNAN PEGAWAI MENURUT KEPANGKATAN	50
5.	TINGKAT PENDIDIKAN PEGAWAI	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal
1.	SKEMA PEMIKIRAN PENELITI	33
2.	DENAH LOKASI KECAMATAN TUREN	42
3.	STRUKTUR ORGANISASI KANTOR KECAMATAN TUREN	45
4.	PROSEDUR PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN	53
5.	PROSEDUR PEMBUATAN KTP	54
6.	PROSEDUR PEMBUATAN KARTU KELUARGA	55
7.	ALUR PERTANGGUNGJAWABAN PEGAWAI	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	
1. PEDOMAN WAWANCARA	83
2. SURAT KETERANGAN SELESAI MELAKSANAKAN	
PENELITIAN/SURVEY	84
3. UNDANG-UNDANG No. 28 TAHUN 1999	85
4. INPRES TENTANG AKIP	92
5. CURRICULUM VITAE	96



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mencapai tujuan dan aspirasi dari masyarakat, setiap negara harus memiliki Good Government (penyelenggaraan pemerintahan yang baik). Untuk mencapai Good Government tersebut harus dimulai dari terwujudnya Good Governance

Terkait dengan konsep Good Governance, dalam prakteknya aparat Kecamatan dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan atas kewenangan yang diembannya. Dalam hal mempertanggungjawabkan kewenangannya inilah aparat pemerintah dituntut untuk menjalankan asas-asas akuntabilitas kinerja. Sesuai dengan Inpres Nomor 7 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa akuntabilitas kinerja adalah "Perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan". Akuntabilitas kinerja ini dilaksanakan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik.

Hal ini bertujuan karena pemerintahan di tingkat kecamatan merupakan aktor utama dalam menjalankan fungsi-fungsi pokok pemerintahan. Oleh karena itu, menjadi kewajiban seseorang/badan hukum atau pimpinan suatu organisasi untuk mempertanggungjawabkan dan menjelaskan kinerja dan atau tindakannya kepada

pihak-pihak yang mempunyai hak untuk meminta jawaban serta penjelasan atas hasil seluruh tindakannya.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2000 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan dan Kelurahan maka Camat dalam hal ini sebagai pimpinan dari Kecamatan yang dipimpinnya bertanggungjawab kepada Walikota sebagai pihak yang telah memberikan otoritas kekuasaan melalui sekretaris daerah. Selain itu pertanggungjawaban harus diberikan kepada pemberi dukungan financial, dalam hal ini bisa pemerintah ditingkat yang lebih tinggi atau pusat, kelompok pengusaha didaerah, maupun para pembayar pajak dan retribusi.

Selain dituntut untuk menjalankan akuntabilitas secara internal seperti dijabarkan diatas, seorang pegawai diwajibkan untuk Mempertanggungjawabkan kewenangannya secara eksternal. Dimana Akuntabilitas eksternal ini diberikan kepada rakyat daerah sebagai pihak yang dikenai dan seringkali menjadi korban dalam implementasi kebijakan atau kewenangan yang dijalankan seorang pegawai. Untuk mewujudkan akuntabilitas eksternal seorang pimpinan harus membuat laporan publik yang dipublikasikan melalui mediamassa sehingga bisa dengan mudah diakses oleh warga masyarakat.

Dari sini dapat dilihat bahwa tujuan dibuatnya sistem akuntabilitas adalah untuk mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan sebagai salah satu prasyarat untuk terciptanya pemerintahan yang baik dan terpercaya.; Hal ini secara langsung dapat mendukung terbentuknya kinerja pegawai yang akuntabel, efisien,

efektif, responsif sehingga dapat terciptanya tata pemerintahan yang baik yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagi pihak yang menerima pelayanan publik.

Kaitannya dengan penilaian terhadap kinerja sebuah organisasi pada bidang peningkatan mutu organisasi agar tercipta Good Governance yang harus diarahkan pada penerapan mekanisme pertanggung jawaban yang tepat, jelas dan sah. Penerapan pencapaian Good Governance berlandaskan pada Undang-undang No. 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari KKN yang aturan pelaksanaannya didasarkan pada INPRES No. 7 Tahun 1999, tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (AKIP), instansi pemerintahan harus mengembangkan mekanismenya secara bertanggung jawab yang tepat, jelas, dan terukur dengan mengacu pada rencana jangka panjang.

Salah satu aspek pembangunan yang banyak dicermati oleh masyarakat adalah yang berhubungan dengan masalah pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi salah satu yang banyak mendapatkan kritikan dan sorotan dari masyarakat karena selama ini mulai dari orde lama dan orde baru, bahkan sampai sekarangpun telah merasa diabaikan kepentingannya oleh birokrasi. Dengan kata lain selama itu pelayanan publik tidak pernah baik.

Seperti yang kita ketahui selama ini, bahwa kinerja pegawai dalam organisasi pemerintahan sangatlah buruk, dimana banyak sekali pemborosan biaya yang diperparah dengan adanya unsur korupsi, kolusi dan nepotisme dalam tubuh birokrasi kita. Struktur organisasi pemerintahan daerah yang dibangun secara hirarki

fungsional yang digerakkan oleh peraturan-peraturan yang kaku sering kali tidak menciptakan iklim yang kondusif bagi peningkatan kinerja organisasi dalam pemberian pelayanan publik.

Oleh karena itu, semenjak dikeluarkannya Undang-undang yang mengatur tentang Pemerintah Daerah, pemerintah daerah dituntut berusaha meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu kewaktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Menilai kualitas pelayanan publik adalah sangat diperlukan oleh pengguna jasa pelayanan termasuk tingkat kesulitan atau kemudahannya mengenai karakteristik pelayanan yang diberikan. Cakupan dan cara mengukur indikator kinerja sangat menentukan apakah suatu organisasi publik dapat dikatakan berhasil atau tidak, sehingga ketepatan pengukuran seperti cara dan metode pengumpulan data untuk mengukur kinerja juga sangat menentukan penilaian akhir kinerja. Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Pengukuran kinerja merupakan jembatan antara perencanaan strategis dan akuntabilitas, sehingga suatu pemerintah daerah dapat dikatakan berhasil jika terdapat bukti-bukti atau indikator-indikator atau ukuran-ukuran capaian yang mengarah pada pencapaian misi. Menurut Donald dan Lawton dalam (dalam Keban, 1995) mengatakan "Bahwa pengukuran kinerja suatu organisasi dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu dan penilaian tersebut juga dapat dijadikan input bagi perbaikan dan peningkatan kinerja organisasi".

Dewasa ini isu akuntabilitas publik semakin mencuat dengan besarnya tuntutan masyarakat untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, terutama melalui upaya peningkatan kinerja pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayan publik secara efektif dan efisien.

Akuntabilitas terkait dengan kinerja pegawai pemerintahan, karena hal inilah yang membedakan akuntabilitas dengan cara-cara yang lebih tradisional dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Dalam pengertian yang lebih luas, akuntabilitas pelayanan publik berarti bertanggungjawab kepada publik.

Dalam hal ini perlu dilihat praktek-praktek yang digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan publik untuk menjamin suatu tingkat kinerja yang diinginkan karena dalam organisasi publik, akuntabilitas berarti suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan visi, misi dan strategi maupun pelaksanaannya dalam organisasi publik yang bersangkutan dalam

mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Melalui penyusunan laporan pertanggungjawaban tersebut, maka dapat diketahui seberapa baik kinerja pegawai pada suatu instasi pemerintahan, mengingat begitu besarnya peran aparatur pemerintahan sebagai pelayan publik dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Tuntutan terhadap kinerja aparatur pemerintahan semakin kuat terlebih lagi sejak diberlakukannya otonomi daerah. Untuk itu pendayagunaan kinerja pegawai harus ditingkatkan, terutama yang berkaitan dengan kualitas, efisiensi dan efektifitas pelaksanaan pelayanan publik.

Sehubungan dengan isu akuntabilitas tersebut, para pejabat atau pelayan publik dituntut untuk meningkatkan kinerjanya secara sungguh-sungguh agar dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat menjalankan dan mempertanggungjawabkannya secara benar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Hal yang dapat menghambat efisiensi dari pelayanan publik yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh pegawai. Hal ini otomatis menyebabkan banyaknya keluhan dari masyarakat. Karena itulah dengan dibuatnya suatu sistem yang baik, diharapkan kinerja pegawai dapat berjalan secara optimal sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar dan baik.

Dengan adanya akuntabilitas diharapkan kinerja pegawai dapat meningkat. Karena dalam akuntabilitas, pegawai dihadapkan pada kewajiban yang harus dilaksanakan secara benar dan baik dan dapat mempertanggungjawabkan dari tugas tersebut sesuai dengan kewenangannya. Sehubungan dengan masalah itu maka jika dilihat dari posisinya, suatu kecamatan memiliki posisi yang penting bagi suatu daerah. Kecamatan sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang berada diatasnya.

Dimasa reformasi seperti saat ini, kecamatan bukan lagi merupakan wilayah administrasi pemerintahan melainkan wilayah kerja dari perangkat daerah. Hal tersebut menjadikan kecamatan bukan lagi wilayah kekuasaan tetapi merupakan wilayah pelayanan. Sebagai rangkaian kerjasama dalam mencapai tujuan organisasi dimana seorang administrator (Camat) adalah mengatur, maka administrasi pemerintah kecamatan yang merupakan bagian dari administrasi publik tidak lepas akan bagaimana mengatur dan menggerakan orang-orang yang ada di wilayah kerjanya untuk sama-sama mensukseskan tujuan organisasi pemerintah kecamatan.

Kecamatan Turen di Kabupaten Malang, sebagaimana kebanyakan Kecamatan lain, juga tidak lepas dari permasalahan mengenai kinerja dalam memberikan pelayanan publik. Kurangnya kesadaran tentang kewajiban yang harus dipertanggungjawabkan dinilai menjadi faktor penyebab tingkat kinerja yang buruk.

Sehingga berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk memilih judul skripsi "Akuntabilitas Kinerja dalam Pelayanan Publik ". (studi pada Kecamatan Turen Kabupaten Malang)

B. Perumusan Masalah

Pelaksanaan suatu penelitian sudah tentu harus memiliki permasalahan yang perlu diungkap terlebih dahulu sehingga perumusan dan pembatasan masalah bisa diungkapkan secara tegas dan kongkrit serta dapat membantu pengumpulan data dari lapangan dan membantu memecahkan masalah dalam penelitian.

Masalah lebih dari sekedar pertanyaan dan jelas berbeda dengan tujuan. Dengan demikian adanya masalah harus segera dipecahkan, agar segala sesuatunya jelas dan terhindar dari kesalahan yang tidak dikehendaki.

Sehubungan dengan hal diatas, tantangan yang dihadapi oleh Kecamatan Turen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semakin besar seiring dengan pelaksanaan kebijakan otonomi daerah saat ini. Oleh karena itu maka pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat haruslah dapat diterima sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yaitu cepat, efektif, efisien dan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal itu merupakan tujuan yang harus dicapai dalam rangka perkembangan dan kemajuan Kecamatan Turen, khususnya dalam menjalankan asas akuntabilitas yang selalu menuntut profesionalisme kinerja pegawai.

Namun dalam prakteknya, asas akuntabilitas tidak begitu saja dengan mudah dapat dilaksanakan. Terdapatnya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pegawai dijadikan sebagai salah satu tolak ukur dari terciptanya kualitas kerja yang baik sejauh mana hal tersebut dapat dipertanggung jawabkan.

Bertitik tolak dari latar belakang yang diuraikan diatas dapat diambil suatu poin yang melatar belakangi penelitian ini. Maka permasalahan yang dapat diangkat oleh

penulis adalah bahwa peran adanya asas akuntabilitas yang harus dijadikan sebagai pedoman oleh Kecamatan dalam menjalankan wewenang sehingga tercapinya pelayanan yang baik karena kinerja yang dicapai oleh aparat sebagai aktor atau pelaku kewenangan itu sendiri dapat berjalan secara optimal.

Supaya tercapai tujuan tersebut maka adanya kejelasan peran dan wewenang tidak hanya sebagai mana yang ada pada job diskription saja, tetapi secara keseluruhan dalam kaitannya dengan kinerja pegawai sehingga terciptanya akuntabilitas dalam memberikan pelayanan publik. Maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan menjadi pokok pembahasan, yaitu:

- Pengaruh akuntabilitas terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kecamatan Turen.
- Faktor–faktor yang mempengaruhi proses dalam pelaksanaan Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik pada Kecamatan Turen.

C. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitan ini adalah:

- Untuk menggambarkan dan menganalisa pengaruh adanya Akuntabilitas terhadap Kinerja dalam Pelayanan Publik
- 2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayan publik.

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi Penelitian sebagai berikut :

- Dengan adanya penelitian ini maka penulis akan memperoleh pengetahuan dan keterampilan baik secara praktis maupun teoristis dalam melihat, membaca dan menganalisa serta mencari alternatif pemecahan masalah dalam proses implementasi Akuntabilitas dilapangan dalam memberikan pelayanan publik.
- 2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan keperpustakaan bagi Fakultas Ilmu Administrasi.
- 3. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan, perbandingan dan evaluasi terhadap kinerja aparat pemerintahan dalam pelayanan publik untuk mencapai akuntabilitas dalam kinerjanya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Relevansi antara Administrasi Pemerintahan Daerah dengan Akuntabilitas

Konsep Administrasi Pemerintahan daerah dapat dibentuk dari tiga bagian konsep, yakni mengenai konsep administrasi, konsep pemerintahan dan konsep daerah, dimana masing-masing konsep tersebut memiliki batasan tersendiri yang selanjutnya dapat disatukan pengertiannya kedalam batasan pengertian yang berhubungan dengan konsep Administrasi Pemerintahan Daerah.

Untuk pengertian tentang konsep administrasi banyak sekali pendapat yang menyangkut aspek tersebut, namun demikian secara menyeluruh telah dikategorikan bahwa pengertian tentang administrasi dapat dibagi menjadi : Pengertian secara luas dan dalam arti sempit. Menurut pendapat Handayaningrat (1982 : 2) dikemukakan bahwa Adminnistrasi meliputi kegiatan : "Catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (clerical work). Jadi tata usaha merupakan bagian kecil kegiatan daripada administrasi yang akan dipelajari".

Sedangkan menurut Koesoemaatmadja (1979: 4), pengertian Administrasi dalam arti sempit adalah sebagai berikut: "Administrasi merupakan kegiatan yang bersifat tulis-menulis untuk mengadakan catatan tentang segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi atau usaha-usaha. Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa administrasi dalam arti sempit identik dengan pengertian tata usaha yang juga termasuk salah satu bagian dari pelaksanaan tugas-tugas administrasi Pemerintahan.

Sedangkan dalam arti luas Administrasi dapat diidentikan dengan adanya proses kegiatan tertentu. Dimana menurut pendapat siagian (1987 : 10) dinyatakan bahwa Administrasi sebagai : "Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalisme tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya".

Sebagai bahan perbandingan juga dikemukakan pendapat mengenai Administrasi sebagai proses oleh The Liang Gie (1988 : 26), yang menyatakan bahwa :

"Administrasi sebagai segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu".

Berdasarkan kedua pendapat yang telah dikemukakan tersebut, maka sebagai kesimpulan dalam memberikan batasan mengenai administrasi secara luas atau dalam arti proses dapat dikemukakan dari pendapat Zauhar (1986 : 21) yang menyatakan bahwa kesamaan dari beberapa definisi mengenai Administrasi terletak pada :

- 1) Administrasi merupakan Kegiatan kerjasama antra dua orang atau lebih.
- 2) Mempunyai tujuan tertentu.
- 3) Pencapaian tujuan tersebut harus efisien dan efektif.

Setelah mengetahui beberapa pengertian tentang batasan konsep administrasi, maka selanjutnya untuk mengarah kepada batasan konsep Administrasi Pemerintahan Daerah secara menyeluruh, maka perlu pemahaman tentang batasan konsep Pemerintahan. Dimana konsep pemerintahan juga merupakan salah satu bagian dari keseluruhan konsep Administrasi Daerah.

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Saparin (1986 : 21) sebagai berikut : "Pemerintah menurut pengertian umum dapat diartikan sebagai wewenang badanbadan atau lembaga pemerintahan atau penguasa pemerintahan sebagai pejabat resmi untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan".

Dengan demikian dalam pengertian Pemerintahan mengandung makna adanya wewenang atau kekuasaan yang dimiliki badan-badan pemerintahan atau organisasi pemerintahan yang juga dapat di identikan dengan para pejabat pemerintahan untuk

melaksanakan dan mengelola kegiatan-kegiatan pemerintahan itu sendiri sesuai dengan batas dari wewenang yang dilimpahkan tersebut.

Sedangkan arti dari Pemerintahan daerah menurut The liang Gie (1988 : 191) merupakan "Segenap penyelenggaraan wewenang yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu rangka kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu, yaitu apa yang hendak dicapai dengan diselenggarakannya kepentingan sekelompok penduduk yang mendiami suatu wilayah".

Selanjutnya The Liang Gie menyebutkan bahwa dalam Administrasi Pemerintahan daerah memiliki 8 unsur, yaitu:

- 1) Organisasi.
 - Ialah proses kerja dengan hasilnya yang berupa rangka atau struktur yang menjadi wadah bagi berlangsungnya setiap usaha kerjasama manusia.
- 2) Manajemen.
 - Ialah Proses yang menggerakan orang-orang dan mengarahkan peralatannya agar semuanya menuju kearah tercapainya tujuan usaha kerjasama yang bersangkutan.
- 3) Tatahubungan. .
 - Ialah proses pencapaian warta dari pihak yang satu kepada pihak lain dalam usaha kerjasama.
- 4) Kepegawaian.
 - Ialah proses yang berhubungan dengan penggunaan tenaga kerja dalam usaha kejasama itu.
- 5) Keuangan.
- Ialah proses yang berhubungan dengan pembiayaan dalam usaha kerjasama itu.
- 6) Perbekalan.
- Ialah Proses penyediaan, penggunaan dan pemeliharaan benda dan peralatan lainya dalam usaha kerjasama itu.
- 7) Ketatausahaan.
 - Ialah proses pembuatan, pengiriman dan penyimpanan bahan-bahan keterangan untuk keperluan pimpinan atau kelancaran usaha kerjasama itu.
- 8) Perwakilan.
 - Ialah proses yang berusaha memelihara saling pengertian dan hubungan baik antara usaha kerjasama itu dengan masyarakat sekelilingnya.

Berdasarkan pengertian-pengertian tentang administrasi dan unsur-unsurnya, maka dapat dinyatakan bahwa Administrasi Pemerintahan Daerah merupakan segenap proses dalam penyelenggaraan wewenang daerah untuk kepentingan sekelompok penduduk dalam suatu wilayah. Dengan kata lain bahwa daerah telah memiliki kewenangan untuk mengatur daerahnya sebagai suatu pemerintahan sendiri dibawah pengawasan pusat. Hal ini memungkinkan daerah untuk memakai asas good governance dalam menjalankan kepemerintahan yang baik. Dalam kaitannya dengan hal ini, Gambir, Bhatta (1996) mengungkapkan unsur-unsur administrasi pemerintahan yang baik meliputi :

- 1. Akuntabilitas
- 2. Tranparansi
- 3. Keterbukaan
- 4. Aturan Hukum
- 5. Kompetensi Manajemen dan Hak Asasi

Sejalan dengan itu, berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, telah diterbitkan instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan. Menurut penjelasan dalam Undang-undang tersebut, asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dan kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada

masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Oleh sebab itu, Inpres Nomor 7 Tahun 1999 mewajibkan setiap Instansi Pemerintahan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan negara untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta kewenangan pengelolaan sumber daya dan kebijakan yang dipercayakan berdasarkan perencanaan strategik yang dirumuskan sebelumnya. Pertanggungjawaban dimaksud :

- 1. Disampaikan kepada atasan masing-masing, kepada kelembagaan pengawas dan penilaian akuntabilitas.
- 2. Dilakukan melalui sistem akuntabilitas dan media pertanggungjawaban yang harus dilakukan secara periodik dan melembaga.

Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan adalah perwujudan kewajiban instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik.

Dalam prosesnya, setelah tercapai tujuan dari Administrasi Pemerintahan Daerah, hal yang harus dilakukan adalah mengevaluasi dari apa-apa yang telah dilaksanakan dalam pencapaian tujuan yang telah dilakukan. Dalam hal ini, yang bertindak sebagai aktor adalah Daerah. Karena itu dalam menjalankan tugas yang diemban, Daerah dituntut untuk dapat melaksanakan dan mempertanggungjawabkan dari wewenang yang telah diemban. Hal tersebut sesuai dengan konsep akuntabilitas, yaitu tentang pertanggungjawaban dari wewenang yang diemban.

Dari sini dapat kita lihat tentang hubungan antara Administrasi Pemerintahan Daerah dengan Akuntabilitas. Dimana Administrasi Pemerintahan Daerah dapat dikatakan berjalan baik dan benar bila dalam pelaksanaannya menganut prinsip-prinsip Akuntabilitas. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar terciptanya Administrasi Pemerintahan Daerah yang akuntabel, efektif, efisien dan bebas dari unsur korupsi. Sehingga kinerja para aparat pemerintahan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dalam ruang lingkup Administrasi Pemerintahan Daerah, merasa memiliki tanggungjawab untuk melaksanakannya dengan sebaik-baiknya sehingga pelayanan publik yang baik dapat tercipta.

B. Akuntabilitas

1. Makna Akuntabilitas

Pertanggungjawaban (accountability) secara tradisional istilah tersebut memiliki makna sebagai "sebagai kemampuan untuk memberikan jawaban terhadap perilaku atau tindakan seseorang (answerability for one's actions or behavior)" (Jabbra & Dwivedi, 1989 : 5).

Akuntabilitas menurut Widodo (2001:30) didefinisikan sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Menurut penjelasan Inpres No. 7 Tahun 1999, asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan atau hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai pemegang

kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundangan yang berlaku (LAN, 2000:6)

Akuntabilitas merupakan persyaratan yang fundamental dalam mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan untuk menjamin bahwa kekuasaan itu ditujukan secara langsung untuk pencapaian tujuan dengan tingkat efisiensi, kejujuran dan kebijaksanaan yang setinggi mungkin (accountability is the fundamental prereguisite for preventing the abuse of delegated power and for ensuring in stead that power is directed toward the achievement of broadly accepted national goals with the greatest possible degree of effisiency, effectiveness, probity and prudence) (Jabbra and Dwivedi, 1989: 8). Oleh karena itu, syarat yang mendasar dari demokrasi terletak pada responbilitas publik, akuntabilitas para aparat pemerintahan dan pelayanan publik.

Menurut Guy Benveriste (1994 : 207-216) akuntabilitas merupakan pemenuhan misi yang mengacu pada tiga intervensi yaitu :

- 1. Berkaitan dengan sumber organisasi, akuntabilitas bahwa dana yang tersedia telah dipergunakan sebagaimana yang telah direncanakan sebelumnya.
- 2. Mengacu pada target, program, implementasi dan evaluasi output tertentu yang sangat diharapkan. Akuntabilitas adalah suatu proses internal yang bersifat terbuka dimana organisasi merencanakan dan menganggarkan kebutuhan dana serta menjalankan dan mengevaluasi aktivitasnya sendiri.
- 3. Mengacu pada evaluasi eksternal terhadap output organisasi, akuntabilitas merupakan intervensi eksternal yang dirancang untuk mengetahui apakah organisasi sedang beroperasi seperti apa yang diharapkan.

Sedangkan pada buku karangan Wahyudi Kumorotomo (1992 : 145-147) menyatakan bahwa akuntabilitas atau pertanggungjawaban dalam administrasi publik mengandung tiga konotasi yaitu :

- 1. Pertanggungjawaban sebagai akuntabilitas, akuntabilitas berperan jika suatu lembaga harus bertanggung jawab atas kebijakan-kebijakan tertentu. Dalam akuntabilitas ini terbagi dua bentuk yaitu, akuntabilitas eksplisit dan akuntabilitas implisit.
- 2. Pertanggungjwaban sebagai sebab-akibat, muncul bila suatu lembaga diharuskan untuk mempertanggungjawabkan jalannya suatu urusan.
- 3. Pertanggungjawaban sebagai kewajiban, muncul apabila seseorang bertanggung jawab dalam artian kewajiban untuk melakukan sesuatu.

Dalam penelitian ini definisi akuntabilitas yang digunakan adalah definisi yang di kemukakan oleh Jabbra dan Dwivedi yaitu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Dari pengertian akuntabilitas tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas memiliki manfaat sebagai berikut :

- a. Efisien dan efektivitas organisasi pemerintahan.
- b. Perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan publik.
- c. Penghentian penyakit administrator.
- 2. Dampak adanya Akuntabilitas

Dampak dari adanya akuntabilitas adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga kredibilitas pemerintahan dapat diakuai dan keberadaannya akan selalu didambakan. Hal itu menyebabkan masyarakat untuk ikut peduli dan memberikan partisipasinya dalam setiap program pemerintahan.

Akan tetapi dalam prakteknya menjalankan asas akuntabilitas, sering kali mendapat hambatan-hambatan, hal-hal yang dapat menghambat dari akuntabilitas menurut Agus Suryono (JAN, 2001:5) adalah :

- 1. Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan sangat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik.
- 2. Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang sering tidak kondusif dan melanggar peraturan yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dampak dari keberadaan akuntabilitas sangatlah vital, khususnya para pegawai dalam menjalankan kewenangan yang diembannya. Dengan adanya akuntabilitas diharapkan bahwa para pegawai dapat menjalankan kewenangannya secara benar. Akan tetapi dalam menjalankan asas akuntabilitas tersebut tidaklah mudah, terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat dalam pencapaian asas akuntabilitas. Karena itulah diharapkan bahwa para pegawai mengerti tentang pentingnya dari keberadaan akuntabilitas dalam menjalankan kewenangannya sehingga akuntabilitas yang efektif dapat tercapai.

Berhubungan dengan hal diatas, akuntabilitas yang efektif memiliki cirri-ciri antara lain :

- 1. Akuntabilitas harus utuh dan menyeluruh (dalam arti tanggungjawab terhadap tugas pokok dan fungsi instansi, serta program pembangunan yang telah dipercayakan kepadanya, termasuk penyelenggaraan BUMN / BUMD yang berada dibawah kewenangannya.
- 2. Mencakup aspek yang menyeluruh mengenai aspek intregritas keuangan, ekonomis dan efisiensi, efektifitas dan prosedur.
- 3. Akuntabilitas merupakan bagian dari sistem manajemen untuk menilai kinerja individu maupun untuk organisasi.
- 4. Akuntabilitas harus dibangun dengan sistem informasi yang handal, untuk menjamin keabsahan, akurasi, obyektifitas dan ketepatan waktu penyampaian informasi.
- 5. Adanya penilaian yang obyektif dan independen terhadap akuntabilitas suatu instansi.
- 6. Adanya tindak lanjut terhadap laporan penilaian asas akuntabilitas (LAN dan BPKP modul 1, 2000:35)

Dari ciri-ciri akuntabilitas yang efektif diatas dapat dimengerti bahwa akuntabilitas mencakup aspek yang luas, tidak hanya mencakup dalam diri individu seorang pegawai saja tetapi mencakup seluruh faktor yang ada dalam sebuah instansi. Dengan kata lain akuntabilitas yang dijalankan oleh setiap individu pegawai dapat mendukung terciptanya akuntabilitas dalam suatu instansi dengan menganut prinsipprinsip yang terdapat dalam akuntabilitas.

Dalam pelaksanaan akuntabilitas di lingkungan instansi pemerintahan, perlu memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

 a) Harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.

- b) Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumbersumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c) Harus dapat menunjukan tingkat pencapaian tujaun dan sasaran yang telah ditetapkan.
- d) Harus berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
- e) Harus jujur, obyektif, transparan, dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemutakiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

Dari penjelasan yang dijabarkan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dengan menganut asas-asas akuntabilitas maka seorang pegawai dapat menjalankan kewenangnan dengan benar sehingga terhindar dari penyelewengan dari wewenang yang diembannya. Dengan dijalankannya asas akuntabilitas dengan berpegang pada prinsip-prinsip akuntabilitas maka akuntabilitas yang efektif dapat tercapai dalam lingkungan kerja. Selain itu akuntabilitas dapat menjadikan sebuah instansi yang akuntabel sehingga dapat beroperasi secara efisien, efektif dan responsif terhadap tugas yang diberikan kepada instansi pada umumnya dan pada diri individu pada khususnya.

Dari sini dapat dimengerti bagaimana menjalankan akuntabilitas yang benar dan berpedoman pada prinsip-prinsip akuntabilitas sehingga ciri-ciri akuntabilitas yang efektif dapat dicapai. Selain itu terlihat bahwa akuntabilitas menghendaki bahwa

birokrasi publik dapat menjelaskan secara transparan (*transparency*) dan terbuka (*openness*) kepada publik mengenai tindakan-tindakan apa saja yang telah dilakukan. Hal ini menurut Irfan Islamy memiliki tujuan untuk menjelaskan bagaimanakah pertanggungjawaban hendak dilaksanakan, metode apa saja yang dipakai untuk melakukan tugas, bagaimana realita pelaksanaannya dan apa saja dampaknya. Dengan adanya penjelasan yang transparan dan terbuka, masyarakat menjadi tahu tentang apa yang dilakukan birokrasi publik dan bagaimana hasil dan pertanggungjawabannya dari tindakan-tindakan yang telah dijalankan.

Selain itu, akuntabilitas harus pula menyajikan penjelasan tentang realisasi kegiatan dengan rencana serta keberhasilan dan kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

3. Jenis Akuntabilitas

Menurut Jabbra dan Dwivedi (1989:5-8) akuntabilitas dibagi menjadi lima macam, yaitu :

1. Akuntabilitas Administratif

Bahwa dalam rangka pertanggungjawaban organisasi diperlukan pertanggungjawaban yang dimulai dari pusat ke unit-unit di bawahnya. Untuk membatasi hubungan yang bersifat hirarki internal agar lebih jelas, maka dapat di bentuk jaringan yang informal. Oleh karenanya prioritas ditentukan pada tingkat yang lebih tinggi diutamakan pada jenjang yang paling atas dan diikuti terus sampai kebawah, dan pengawasan dilaksanakan secara intensif agar aparat tetap menuruti perintah yang diberikan. Demikian pula bilamana terjadi pelanggaran akan diberikan peringatan mulai dari yang paling ringan sampai kepemecatan.

2. Akuntabilitas Legal

Setiap tindakan administrsi dari aparat pemerintahan darus dipertanggungjawabkan dihadapan legislative atau didepan Makamah. Pelanggaran kewajiban-kewajiban hukum ataupun keterbatasan kemampuannya memenuhi keinginan Legislatif maka Badan

pertanggungjawaban aparatur atas tindakan-tindakannya dapat dilaksanakan didepan pengadilan ataupun proses revisi peraturan yang dianggap bertentangan dengan undang-undang.

3. Akuntabilitas Politik

Para aparat dalam menjalankan tugas-tugas dan kewajibannya harus mengakui adanya kewenangan pemegang kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan pendistribusian sumber-sumber dan menjamin adanya kepatuhan pelaksanaan perintah-perintahnya dan tanggungjawab administrasi dan legal harus dapat diterima oleh pejabat politik.

- 4. Akuntabilitas Profesional
 - Para aparat profesional berharap dapat memperoleh kebebasan yang lebih besar dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dalam menetapkan kepentingan publik, dan mereka berharap pula adanya masukan-masukan yang baik demi perbaikan. Kode etik profesional dan kepentingan publik, harus berjalan seimbang untuk memilih dari keduanya maka mereka harus mengutamakan akuntabilitasnya kepada kepentingan publik.
- 5. Akuntabilitas Moral

Pemerintah dituntut untuk mempertanggungjawabkan secara moral atas tindakan-tindakannya. Oleh sebab itu setiap tindakan aparat hendaknya didasarkan pada prinsip-prinsip moral dan etika sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah matang. Oleh karena itu tidak berlebihan bila publik berharap agar perilaku para politisi dan aparat pemerintah didasarkan atas nilai-nilai moral. Akuntabilitas moral perlu dikembangkan untuk menghindari penyimpangan kepentingan.

Pendapat lain yang membagi akuntabilitas, seperti yang dikemukakan Wahyudi Kumorotomo (1992:153-155) bentuk pertanggungjawaban etis dan pertanggungjawaban rasional. Selain itu tipe sistem pertanggungjawaban dibagi menjadi:

- 1. Pertangungjawaban birokratis.
- 2. Pertanggungjawaban legal, berdasarkan pada keterkaitan antara pengawas pihakpihak di luar lembaga dengan anggota-anggota organisasi yaitu seseorang individu atau kelompok yang mempunyai kekuatan untuk membebankan sanksisanksi hukum atau menuntut kewajiban formal tertentu.
- 3. Pertanggungjawaban profesional, dicirikan oleh penempatan control atas aktivitas-aktivitas organisasional ditangan para pejabat yang punya kepakaran atau keterampilan khusus dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

4. Pertanggungjawaban politis, yang dicirikan dengan adanya tingkat kepekaan atau daya tanggap terhadap kepentingan publik, sehingga yang muncul sebagai pertanyaan bagi para administrator adalah untuk siapa mereka bertindak sedangkan warga pemilih yang mestinya diwakilkan adalah masyarakat umum, pejabat-pejabat terpilih maupun generasi-generasi yang akan datang.

Sedangkan Lembaga Administrasi Negara membedakan akuntabilitas menjadi tiga macam 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, 2000:154)

Dari beberapa macam akuntabilitas yang telah dijelaskan diatas, terlihat bahwa akuntabilitas mencakup berbagai aspek atau segi dalam suatu instansi. Lebih lanjut, akuntabilitas dapat dicapai dengan syarat kinerja para pegawai dapat berjalan sesuai dengan tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya. Hal tersebut menggambarkan bahwa sangat erat kaitannya antara akuntabilitas dengan kinerja pegawai.

Sehubungan dengan hal diatas, dapat dijelaskan kaitannya antara akuntabilitas dengan kinerja pegawai. Bahwa akuntabilitas dibuat guna mengatur dan membatasi kewenangan yang diemban oleh seorang pegawai dalam bekerja sehingga kinerja pegawai dapat dipertanggungjawabkan secara benar..

C. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja menurut A. Dale Timple (1992:231) dipersamakan dalam Bahasa Inggris yaitu "performance". Kata performance sendiri bila dilihat dalam Kamus Bahasa Inggris diartikan sebagai daya guna, prestasi atau hasil (Echols dan Shadily, 1986:97).

Sehubungan dengan pernyataan hal diatas, Aman Sudarto (1999:2) menjelaskan bahwa kinerja adalah sebagai hasil atau unjuk kerja dari suatu orang yang dilakukan oleh individu, yang dapat ditujukan secara konkrit dan dapat diukur.

Berdasarkan hal diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah perbuatan, penampilan, prestasi, daya guna dan unjuk kerja dari suatu organisasi atau individu yang dapat ditujukan secara nyata dan dapat diukur.

Adapun beberapa jenis kinerja menurut Aman Sudarto (1999:3):

- 1. Kinerja organisasi, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi orang.
- 2. Kinerja proses, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standart kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
- 3. Kinerja individu, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja), dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam diri individu yang membutuhkan standart kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.

Dengan adanya beberapa kinerja yang telah disebutkan diatas, kinerja perseorangan harus lebih diperhatikan karena kinerja orang merupakan hasil kumpulan kinerja seseorang.

Hal ini menunjukan bahwa pegawai mempunyai peranan yang sangat menentukan dalam suatu organisasi, oleh karena itu pegawai perlu berada pada kondisi unggul. Artinya mampu mewujudkan perubahan dengan secara inovaif dan proaktif. Untuk melihat apakah pegawai dapat memenuhi kriteria unggul dengan kinerja yang tinggi, menurut Sondang P. Siagian :

- 1. Pegawai yang menampilkan kinerja unggul dapat diuji dengan standart eksternal dan bukan hanya standart internal. Yang dimaksud standart eksternal ialah standart yang dituntut oleh masyarakat dan praktek-praktek kerja yang terjadi dalam berbagai organisasi diluar birokrasi pemerintahan. Misalnya dalam pemberian pelayanan, standart yang diharapkan oleh masyarakat adalah kecepatan, keramahan dan kecermatan. Jika birokrasi menggunakan pendekatan legalistik dalam pemberian pelayanan, kecenderungan terpenuhinya persyaratan kecermatan memang tinggi akan tetapi, sering terjadi kelambanan dan sikap yang kaku. Kenyataan bahwa birokrasi bekerja lamban dan berbelit-belit sering mengemukakan dalam bentuk keluhan yang timbul di masyarakat. Yang dimaksud dengan praktek-praktek yang terjadi diluar organisasi birokrasi adalah cara kerja dunia bisnis dan berinteraksi dengan para pelanggannya selalu bekerja cepat, tidak bertele-tele. Hal itu dimaksudkan sebagai bagian dari kritikal dari upaya memuaskan konsumen karena kinerja suatu perusahaan terutama diukur dari tngkat kepuasan pelanggan.
- 2. Kinerja yang nyatanya ditampilkan sedekat mungkin dengan kinerja potensial. Harus diakui bahwa sulit menentukan organisasi dimanapun yang kinerjanya setara betul dengan kemampuan potensial yang dimilikinya. Artinya, biasa terdapat kesenjangan antara kinerja nyata dengan kinerja yang sesungguhnya dapat ditampilkan. Pentingnya peningkatan kinerja birokrasi pemerintah harus dilihat dari sudut ini. Dengan kata lain, peningkatan kinerja diarahkan pada pengurangan kesenjangan. Kondisi idealnya adalah kesenjangan dapat dihilangkan. Dengan sasaran seperti itu, lambat laun birokrasi akan terus berupaya meningkatkan kinerjanya.
- 3. Harus diupayakan agar birokrasi tidak cepat merasa puas. Artinya, meskipun kinerjanya di masa lalu dianggap sudah cukup memuaskan, perlu ditanamkan kesadaran bahwa kinerja yang memuasakan di masa lalu belum tentu dapat diterima sebagai kinerja yang memuaskan di masa yang akan datang. Alasannya ialah karena tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, baik dalam arti intensitasnya maupun frekuensinya.
- 4. Dalam lingkungan birokrasi perlu ditumbuhkan dan dipelihara iklim persaingan yang positif. Biasanya dalam lingkungan birokrasi terdapat satuan

yang dianggap hebat kinerjanya. Kehebatan tersebut memang harus berdasarkan penelitian dan penilaian kenerja organisasional, juga harus bersikap netral dan merupakan pihak yang tidak berkepentingan sehingga penilaiaannya bersifat obyektif. Dengan demikian, yang dimaksud dengan iklim persaingan ialah bahwa berbagai instansi berupaya menampilkan kinerja yang sama bahkan lebih dari kinerja yang dianggap hebat itu.

- 5. Peningkatan kinerja harus selalu dikaitkan dengan penerapan prinsip efisiensi. Artinya, dalam upaya menampilkan kinerja yang memuaskan, suatu sistem bekerja sedemikian rupa sehingga hanya menggunakan sebagian saranan, daya, dan dana yang dialokasikan untuk menyelenggarakan fungsinya. Jadi prinsip efisiensi yang lebih tepat ialah sasaran yang ditetapkan baginya tercapai tanpa harus menghabiskan sarana, daya dan dana yang tersedia.
- 6. Organisasi dengan kinerja tinggi menjadi contoh bagi organisasi lain dan sekaligus menjadi sumber ide bagi mereka. Dengan kata lain, satuan organisasi dengan kinerja tinggi mempunyai karakteristik yang khas, yaitu mampu menampilkan kinerja yang paling tinggi dibandingkan dengan berbagai satuan kerja lainnya.
- 7. Organisasi dengan kinerja tinggi mampu memenuhi persyaratan ideal yang dituntut oleh kondisi budaya organisasi itu berada dan bergerak. Faktor ini penting mendapatkan tekanan karena, meskipun setiap organisasi mempunyai budaya sendiri, budaya tersebut harus digali dan diangkat dari budaya nasional. Budaya nasional membuat suatu masyarakat bangsa mempunyai jati diri sendiri yang tercerminkan pula pada birokrasinya. Dalam kaitan ini, harus ditekankan bahwa budaya organisasi harus kuat sehingga dipersepsikan mempunyai makna yang sama bagi seluruh anggotanya. Di lain pihak, masih memungkinkan modifikasi elemen tertentu di dalamnya apabila dituntut oleh perubahan yang terjadi dilingkungan.

Untuk memenuhi kriteria atau prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan kerja sebagaimana yang dikemukakan oleh Agus Darma (1985:55) adalah :

- 1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus disesuaikan.
- 2. Kualitas, yaitu mutu yang dihasilkan (baik-buruknya).
- 3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

Menurut Moekijat (1991:99) penilaian pelaksanaan pekerjaan ialah : "Merupakan suatu proses penilaian individu mengenai pelaksanaan pekerjaannya di tempat kerja

untuk memperoleh kemajuan secara sistimatis". Untuk itu, penilaian kinerja seorang pegawai pada prinsipnya dapat dilihat dari tingkat kemajuan yang telah dicapai dalam bekerja.

Kemudian guna menjamin obyektifitas pegawai yang memiliki kriteria dengan kinerja tinggi, perlu diadakan penilaian pelaksanaan pekerjaan dari pegawai dalam suatu unit organisasi.

Sedangkan menurut Kumorotomo dalam (Dwiyanto, 2002:50) mengemukakan beberapa kriteria dalam melihat kinerja organisasi pelayanan publik antara lain :

- 1. Efisiensi
 - Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara obyektif, kriteria seperti likuiditas, sovalitas dan rentabilitas merupakan kriteria yang sangat relevan.
- 2. Efektivitas
 - Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi.
- 3. Keadilan
 - Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
- 4. Daya tanggap
 - Berbeda dengan bisnis yang dilaksanakan oleh pihak swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintahan akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh karena itu kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Dari berbagai kriteria diatas, kriteria tentang pegawai yang menampilkan kinerja unggul yang dapat diuji dengan standart eksternal dan bukan hanya standart internal, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian dan kriteria tentang daya tanggap yang dikemukakan oleh Kumorotomo, dinilai dapat

menggambarkan fenomena yang terjadi seperti di Indonesia. Dengan kata lain bahwa kriteria tersebut layak untuk digunakan sebagai acuan atau dasar oleh pegawai dalam kinerjanya.

Dari sini dapat dilihat bagaimana kriteria kinerja yang bermutu dan standart kinerja yang digunakan sebagai acuan oleh pegawai yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pegawai merupakan faktor utama untuk mencapai kinerja yang bermutu.

Dengan melihat berbagai penjelasan diatas, dapat digambarkan bahwa kriteria kinerja yang baik dapat dicapai dengan dimulai dari peningkatan sumber daya manusianya. Dalam hal ini, pegawai sebagai subyek yang harus ditingkatkan mutunya. Dengan peningkatan mutu sumber daya manusia dari pegawai maka mutu kinerja yang unggul dapat dicapai.

D. Pegawai

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Burhannudin A. Tayibnapis, 1995:90), disebutkan bahwa pegawai negeri adalah:

"Mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan dalam Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau diserahi tugas negara lain yang ditetapkan berdasarkan sesuatu Peraturan Perundang-undangan dan digaji menurut Peraturan Perundang-undangan yang berlaku."

Sedangkan Pegawai Negeri Sipil itu sendiri terbagi menjadi dua macam berdasarkan bidang pekerjaannya, yaitu:

1. Pegawai Negeri Sipil

2. Anggota Angkatan Bersenjata Republik Indonesia

Selanjutnya menurut H. Nainggolan (1987:271), pegawai negeri sipil itu terdiri dari :

- 1. Pegawai Negeri Sipil pusat
- 2. Pegawai Negeri Sipil daerah
- 3. Pegawai Negeri Sipil lainnya yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintahan Setiap calon pegawai yang diangkat menjadi pegawai diwajibkan mengikrarkan sumpah pegawai, dan jugasetiap pegawai sebelum memangku jabatan harus mengikrarkan sumpah atau janji jabatan.

Kepada pegawai dipercayakan tugas negara yang harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Dalam pelaksanaan tugas tersebut diperlukan keikhlasan, kejujuran dan tanggung jawab. Sebagai salah satu usaha untuk menjamin pelaksanaan tugas kedinasan dengan sebaik-baiknya, maka setiap calon pegawai wajib mengangkat sumpah pegawai dihadapan atasan yang berwenang menurut agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Dengan memiliki pegawai yang dapat mengerti tentang bagaimana kinerja yang harus dilaksanakan sesuai dengan kewenangan yang diembannya, maka pelayanan yang baik dapat dicapai sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada dalam memberikan pelayanan kepada publik.

E. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik.

Pemerintah sebagai abdi masyarakat atau negara memiliki fungsi utama untuk mengadakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan. Sifat yang menonjol dari administrasi adalah bersifat pelayanan yang bertujuan membantu pekerjaan organisasi secara keseluruhan. Menurut Sianipar (1985:5), pelayanan diartikan sebagai cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang, atau sekelompok orang, artinya yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan organisasi.

Menurut Miftah Toha (1983:44) bahwa salah satu sifat yang sangat menonjol dari administrasi adalah bercorak pelayanan dan usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang diinginkan. Menurut Soedarmayanti (2000:195), mengatakan pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dari administrasi negara.

Kata Pelayanan dalam Bahasa inggris sama artinya dengan *service*, oleh Hard dan Stapleton (1995:62) *service* diartikan sebagai pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain, oleh seseorang atau organisasi dimana tidak terlibat pengalihan barang-barang. Sedangkan pelayanan publik menurut Moenir (1998:12), "Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Siagian

(1992:133-134), yang menyatakan bahwa untuk para pegawai dalam bersikap serta perilaku hendaknya berpedoman pada :

- 1. Dasar hukum yang jelas
- 2. Hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka
- 3. Interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif.

Menurut Drs. H.S.A Moenir (1999:27) bahwa yang dimaksud pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung yang pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan. Karena itu, pelayanan merupakan proses dan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat.

Sedangkan Lansdale (1991 : 3) yang dikutip Soesilo Zuhar (JAN, 2001 : 4) mengartikan *service* sebagai memberikan manfaat kepada seseorang dengan menyediakan jasa atau barang yang bermanfaat bagi mereka.

Menurut Davidow yang dikutip oleh Soesilo Zauhar (JAN, 2001 : 4) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilainya terhadap pelanggan.

Menurut Moenir (1999 : 26) yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil unit sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pada kesempatan lain (Hal 41-45) yang dimaksud pelayanan publik Moenir mengidentifikasikan daripada pelayanan yang secara umum didambakan, yaitu

kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan prlakuan yang sama tanpa pilih kasih serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintahan mempunyai dampak yang luas bagi masyarakat baik dampak dari segi positif maupun negatif. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai agar semua dapat berjalan dengan lancar.

Dari pengertian pelayanan sebagaimana menurut pertimbangan pendapatpendapat para ahli yang telah teruraikan tadi diatas, penulis juga menuangkan pemikiran sendiri terhadap pengertian pelayanan yaitu suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat/instansi dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik yang berupa barang maupun jasa sesuai dengan prinsipprinsip yang ada dalam memberikan pelayanan kepada publik.

2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- 1. Kesederhanaan
 - Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2. Kejelasan.

Kejelasan ini menyangkut kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- 3. Kepastian Hukum

Pelaksanaan pelayanan 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. Tanggung jawab

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

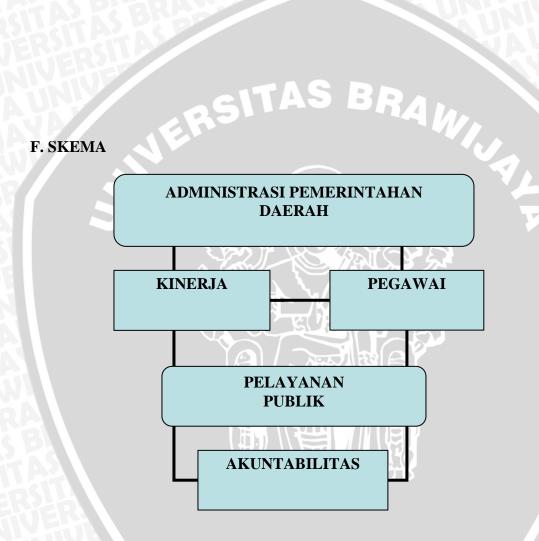
7. Kelengkapan saran dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika)

- 8. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan dengan baik.
- 9. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib dan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Dari penjelasan tentang prinsip-prinsip pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya dengan mengerti bagaimana memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang ada. Dengan kata lain, prinsip-prinsip pelayanan digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Selain itu prinsip-prinsip pelayanan dapat memudahkan masyarakat dalam menilai kinerja para aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada meereka.



Dari kerangka berfikir yang dimiliki oleh penulis seperti digambarkan diatas, dapat dijelaskan bahwa administrasi pemerintahan daerah sebagai induk dari penelitian. Administrasi pemerintahan daerah dapat implementasikan melalui kinerja yang dilakukan oleh pegawai. Kinerja merupakan hasil atau karya nyata dari apa yang telah dilakukan oleh pegawai, sehingga antara pegawai dengan kinerja memiliki

kedudukan yang sama. Dalam hal ini yang merupakan hasil dari kinerja para pegawai yaitu memberikan pelayanan kepada maysarakat yang pada akhirnya akan dipertamggumgjawabkan sesuai prosedur yang berlaku. Dalam proses mempertanggungjawabkan kewenangannya para pegawai harus didasarkan pada asasasas akuntabilitas. Sehingga Administrasi pemerintahan yang baik dapat tercipta karenan adanya kinerja dari para pegawai yang baik dimana kinerja pegawai tersebut didasarkan pada asas-asas akuntabilitas dalam mempertanggungjawabkannya dalam skala periodik tertentu.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif, karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial. Hal itu sesuai denan yang dikatakan oleh Sanapiah Faisal (1999:20) bahwa penelitian deskriptif atau penelitian taksonomik atau penelitian eksplorasi dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendiskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti tanpa mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada. Karena itu pada penelitian

deskriptif tidak dilakukan pengujian hipotesis untuk membangun dan mengembangkan perbendaharaan teoti.

Sedangkan menurut NDraha (1985:105) berpendapat bahwa penelitian Deskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan pengetahuan tentang seluas-luasnya obyek riset pada satu masa atau saat tertentu.

B. Fokus Penelitian

Pembatasan focus penelitian sangat penting dan berkaitan erat dengan masalah maupun data yang dikumpulkan, dimana focus merupakan pecahan dari masalah. Agar penelitian ini lebih terarah dan mudah dalam pencarian data, maka lebih dahulu ditetapkan focus penelitiannya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapka oleh Lexy J. Maleong (2001:7) bahwa:

"Penelitian kualitatif menghendaki ditetapkannya batas dalam penelitian atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal, *pertama*, batasan menentukan kenyataan ganda yang mempertajam fokus. *Kedua*, penetapan fokus lebih dekat dihubungkan oleh interaksi peneliti dan fokus. Dengan kata lain, bagaimanapun penetapan fokus sebagai masalah penelitian penting artinya dalam menentukan batas penelitian. Dengan hal itu peneliti menemukan lokasi peneliti".

Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian kali ini adalah :

- 1. pengaruh dengan adanya Akuntabilitas terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik yaitu :
 - a) Alasan melakukan Akuntabilitas
 - b) Prosedur dalam pelaksanaan akuntabilitas

- c) Kontribusi dengan adanya akuntabilitas terhadap pola kinerja pegawai.
- 2. Faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan akuntabilitas dalam kaitannya dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wadah diadakannya suatu penelitian, sedangkan situs penelitian adalah obyek yang akan dilakukan suatu penelitian. Pada penelitian ini lokasinya adalah pada Kantor Kecamatan Turen Kabupaten Malang, dengan situs penelitian di Kecematan Turen Kabupaten Malang bagian Pencatatan, KTU, ruang pengolahan data dan ruang Kadin.

Dalam hal ini yang menjadi pertimbangan peneliti untuk menetapkan pemilihan lokasi di Kantor Kecamatan Turen Kabupaten Malang dengan asumsi karena :

- Kantor Kecamatan wadah dimana terdapat beberapa hal yang ada kaitannya dengan pelaksanaan akuntabilitas dan mengenai masalah kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan terhadap publik.
- 2. Pertimbangan letak strategis yang dekat dan mudah dijangkau dari tempat tinggal peneliti karena sama-sama berada di Kota Malang.
- Peneliti telah sering berkomunikasi dengan staf-staf yang ada pada lokasi penelitian sehingga memudahkan dalam proses penelitian dan diharapkan mampu memberikan masukan, saran dan poin tersendiri kepada peneliti atau sebaliknya.

D. Jenis dan Sumber data

Semua data yang diperoleh melalui sumber dokumentasi merupakan informasi yang dapat dijadikan nara sumber data, karena dianggap menguasai bidang permasalahan dan berhubungan erat dengan pelaksanaan seluruh kegiatan untuk mempermudah penyelesaian masalah dalam penelitian. Jenis sumber data yang digunakan dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau responden yang secara sengaja dipilih untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relefansinya dengan permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ialah:

a). Penelitian Sendiri

yaitu dalam memperoleh data, peneliti sebagai instrument mengamati serta mencatat fenomena obyek yang terjadi untuk diteliti dan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Pedoman wawancara yaitu sebagai pedoman untuk melakukan wawancara dengan nara sumber untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian. Catatan lapangan yang berupa catatan-catatan yang dipergunakan untuk mencatat informasi terutama selama penelitian.

b) Informan

Yaitu apabila menurut Maleong (2000:90) "Informan merupakan orang dalam yang digunakan untuk memberikan keterangan dan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.

Adapun nara sumber atau informan yang akan dipilih untuk menjadi sumber data SBRAWIL primer adalah:

- Petugas pelayanan
- Masyarakat yang berusaha mendapatkan pelayanan

2. Data Sekunder

Yaitu data yang dikutip dari sumber-sumber tertentu yang digunakan sebagai pendukung data primer, sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang melengkapi serta memperkaya sumber data primer atau sumber data sekunder ini diperoleh dari data pendukung. Data sekunder yang merupakan sumber data yang akan melengkapi sumber data primer, yaitu:

- a) Camat
- b) Laporan pertanggungjawaban
- c) Dokumen

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan yang telah dijadikan sumber data. Wawancara dilakukan dengan maksud untuk memperoleh informasi secara langsung untuk dijadikan data yang tidak diperoleh dari sumber data yang lain.

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung, dimana peneliti menggunakan teknik mengikat dan disesuaikan dengan keadaan saat itu guna mendapatkan data yang sebanyak mungkin dari informan sebagai sumber data dengan cara mencatat atau merekam hasil wawancara tersebut.

Penentuan informan didasarkan pada prediksi kemampuan informan dalam memberikan data-data yang diperlukan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan staf atau petugas pelayanan, dan masyarakat pengguna jasa. Informan tersebut ditentukan sesuai dengan data yang diperlukan.

2. Observasi.

Adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dari dekat terhadap fenomena obyek yang terjadi atau diteliti, sehingga memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit diperoleh dari orang-orang yang dijadikan sember data. Teknik ini dilakukan karena untuk mencari dan mendapatkan "sesuatu" diluar atau tidak mungkin diperoleh dari sumber data langsung, sehingga dapat diharapkan nilai data yang diterima melalui pengamatan langsung akan memberikan kekuatan pandangan tentang nilai atau

validalitas data tersebut, sebagai pembanding dari sumber data baku yang sudah ada. Dan dalam penelitian ini teknik observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan. Teknik ini dilakukan dengan jalan peneliti langsung ke obyek penelitian untuk mendapatkan fakta melalui pendekatan pada tiap-tiap sumber data guna memperoleh gambaran tentang kebiasaan mereka, prosedur pelayanan dan akuntabilitas.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dengan teknik ini akan terkumpul data yang diperoleh dari nara sumber tetapi terdapat pada berbagai sumber tertulis, seperti dokumen-dokumen yang dikeluarkan pemerintah, laporan-laporan dan arsip-arsip lainnya.

Dokumentasi diperlukan untuk memperoleh data-data yang relevan dengan permasalahan penelitian yang tidak mungkin diperoleh dengan observasi dan interview. Dokumentasi dilakukan dengan cara memilih dokumen-dokumen yang ada dan diambil data yang relevan dengan permasalahan penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian memiliki peran yang sangat penting dalam suatu penelitian, khususnya sebagia alat atau teknik yang dapat digunakan untuk memperoleh data

dalam penelitian. Oleh karena itu berdasarkan teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini maka instrument penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a) Peneliti sendiri, karena penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif maka peneliti merupakan subyek dalam upaya pencarian dan pengumpulan data.
- b) Pedoman wawancara, yaitu pedoman yang digunakan oleh peneliti untuk mengadakan wawancara langsung dengan informan.
- c) Catatan lapangan, yaitu catatan yang berisi pokok-pokok informasi yang diperoleh peneliti selama melakukan wawancara maupu pengamatan lapangan.
- d) Angket penelitian, yaitu serangkaian pertanyaan yang hendak disampaikan kepada masyarakat, khususnya mereka yang menggunakan layanan pencatatan sipil yang bertujuan untuk mengetahui persepsi mereka tentang pelayanan pencatatan pada Kecamatan Turen.

G. Analisis Data

Analisis data menurut Sanapiah Faisal (1999:255-258) terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu:

a) Reduksi data (*Data reduction*) yang merupakan proses merangkum, mengikhtisarkan atau menyeleksi data dari catatan lapangan yang kemudian dimasukkan dalam kategori tema yang mana, fokus atau permasalahan yang mana sesuai dengan fokus penelitian.

- b) Penyajian data (*Data display*) merupakan proses penyajian data kedalam sejumlah matrik yang sesuai yang berfungsi untuk memetakan data yang telah direduksi, juga untuk memudahkan mengkontruksi didalam rangka menuturkan, menyimpulkan dan mnginterprestasikan data.
- c) Menarik kesimpulan, yaitu membuat suatu kesimpulan sementara yang dapat dijadikan sebagai suatu pembekalan dalam melaksanakan penelitian untuk memberikan penafsiran dari data yang diperoleh terutama data yang berhubungan dengan fokus penelitian. Penarikan kesimpulan atau vertifikasi dilakukan dengan longgar, tetap terbuka, tetapi semakin lama lebih semakin rinci berdasarkan kumpulan-kumpulan data yang diperoleh dilapangan dan mengakar dengan kokoh. Data yang diperoleh dilapangan, disajikan sedemikian rupa, kemudian dianalisa terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil yang sebenarnya.

Apabila analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, maka analisis datanya akan lebih banyak menggunakan kata-kata, data-data yang berupa angka atau tabel guna menunjang kelengkapan data dan peneliti harus mampu mengembangkan analisa yang obyektif dengan nilai ilmiah yang tinggi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. PENYAJIAN DATA

Sebagai bahan dalam menganalisa masalah yang menjadi penelitian kali ini maka perlu kiranya peneliti menggambarkan terlebih dahulu beberapa aspek yang menjadi fokus penelitian sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada lokasi penelitian.

1. Gambaran Umum

Kecamatan turen memiliki luas wilayah 6.395.892 Ha, yang dimana luas wilayah tersebut memiliki batas-batas antara lain :

- Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Wajak dan Kecamatan Bululawang.
- 2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sumbermanjing
- 3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Dampit.
- 4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Gondanglegi.

Sedangkan denah lokasi Kecamatan turen dapat dilihat pada gambar berikut:

1		2	
3			BR
5		6	
7	VA_		
	iiΑ	8	



No. 1. = Koperasi PT PINDAD No 8 = Kantor Kecamatan Turen

No. 2 = Wisma PT PINDAD No 9 = Perumahan Penduduk

No. 3 = Perumahan Penduduk No 10 = Pos DLLAJ

No. 4 = PT PINDAD No 11 = Kelurahan Turen

No 5 = Perumahan Dinas

No 7 = Primagama

Berdasarkan data Kecamatan tentang wilayah kerjanya, disebutkan bahwa jumlah penduduk pada kecamatan turen sampai dengan bulan juli 2006 adalah 112.450 jiwa, yang terdiri dari 55.325 jiwa penduduk laki-laki dan 57.125 jiwa penduduk perempuan yang diperoleh dari 2 kelurahan dan 15 Desa yang terdiri dari :

1.	Kelurahan Turen	10. Desa Gedangan

Kelurahan Sedayu11. Desa Kedok

3. Desa Tanggung 12. Desa Sananrejo

4. Desa Tawang Rejeni 13. Desa Talangsuko

5. Desa Kemulan 14. Desa Sawahan

6. Desa Gedogwetan 15. Desa Sanankerto

7. Desa Gedogkulon 16. Desa Tumpuk rentng

8. Desa Undaan 17. Desa Talok

9. Desa Jeru

2. Keadaan Kantor Kecamatan Turen

1. Susunan Organisasi Kecamatan Turen

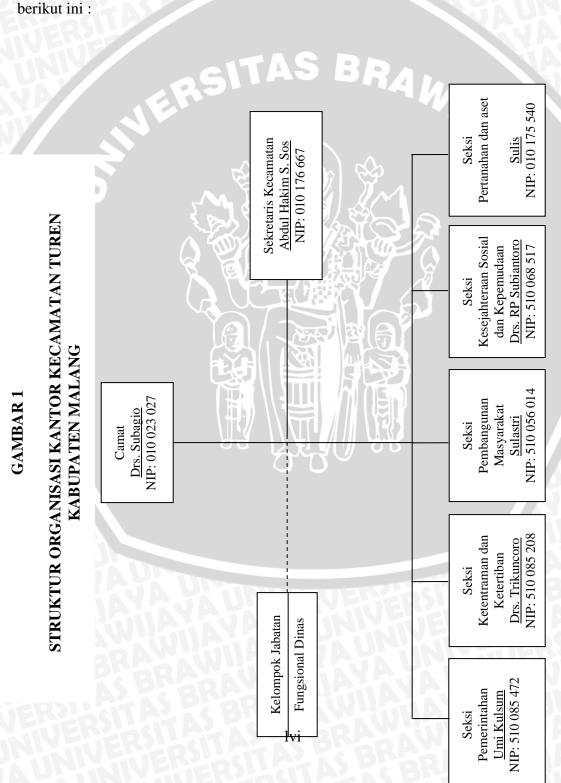
Pentingnya pengorganisasian suatu unit kerja diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan rencana dan program kerja. Oleh karena pengorganisasian kerja merupakan pengaturan dan pembagian kerja yang ada pada organisasi itu, dimana dengan adanya pembagian kerja akan memudahkan pelaksanaan pertanggungjawaban atas tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Untuk mengetahui tugas, fungsi, kedudukan serta tanggungjawab yang diemban oleh masing-masing orang pada organisasi, perlu dibuat suatu susunan yang jelas tentang pembagian kerja dan kedudukan.

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka kerjasama dari berbagai bagian menurut pola yang menghendaki adanya tata tertib, penyusunan yang logis dan hubungannya serasi. Jadi dalam struktur organisasi terdapat rangka yang menunjukkan segenap tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun struktur.

Dalam hal ini struktur organisasi yang digunakan oleh Kecamatan Turen adalah organisasi garis dan staf (*line and staf organisasi*). Dalam hal ini pimpinan memberikan wewenang kepada beberapa pegawainya yang masing-masing membawahi staf sendiri-sendiri sesuai dengan bidang pekerjaannya, dan staf yang diberi tugas bertanggungjawab kepada atasannya secara langsung. Pimpinan tertinggi

dalam struktur ini dipegang oleh Camat, yang didalam tugasnya dibantu oleh Sekretaris Kecamatan (SekCam).

Adapun susunan organisasi Kecamatana Turen tertuang pada struktur organisasi



Sumber: Kantor Kecamatan Turen

Struktur organisasi pada Kecamatan Turen memiliki unsur-unsur yang terdiri h. Rawa dari:

- 1. Unsur Pimpinan yaitu Camat
- 2. Unsur pembantu yang terdiri dari:
 - Sekretariat
 - Seksi Pemerintahan
 - Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
 - d. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Kepemudaan
 - Seksi Ekonomi Pembangunan dan PEmberdayaan Perempuan
 - Seksi Pertanahan dan Aset

Pelaksanaan tugas dan fungsi dilaksanakan dalam jadwal kerja yang diatur sedemikian rupa. Adapun jam kerja pada Kecamatan Turen adalah sebagai berikut yang dapat dilihat pada tabel

Tabel I

JADWAL JAM KERJA

PADA KECAMATAN TUREN

NO	Hari	Jam Kerja	Keterangan	
1070				

1.	Senin-Selasa	07.30-15.30	Baju Hansip
2.	Rabu-Kamis	07.30-15.30	Kekhi Coklat
3.	Jum'at	07.30-14.30	Batik/Bebas Rapi

Sumber data: Bagian Kepegawaian Kecamatan Turen

Dengan jadwa dan pemakaian yang teratur maka pegawai telah bekerja sesuai dengan aturan yang ada.

Selanjutnya dari data yang terdapat pada Kecamatan Turen yang menduduki jabatan struktural adalah Camat, sekretariat, seksi pemerintahan, seksi kentrentraman dan ketertiban, seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Perempuan desa/kelurahan, seksi kesejahteraan social, seksi pertahanan dan aset. Untuk mengetahui lebih jelas susunan pemangku jabatan struktural pada Kecamatan Turen akan diuraikan pada tabel II:

TAREL II

No	Jabatan	Golongan	Tingkat Pendidikan
1.	Camat	IV/a	S1
2.	Ka. Sekretariat	III/c	S2
3.	Kasie Kesejahteraan dan kependudukan	III/d	S1
4.	Kasie Pertahanan dan Aset	III/d	S1
5.	Kasie ketrentaman dan ketertiban	III/d	SMEA
6.	Kasie Pemberdayaan Perempuan	III/c	S1
7.	Kasie Pemerintahan	III/b	S2

Sumber Data: dari Seksi Kepegawaian Kecamatan Turen

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Kecamatan Turen maka hal yang diperlukan adalah sarana dan prasarana yang terpenuhi dan tersedia dengan lengkap. Pada Kecamatan Turen sarana dan prasarana yang dimiliki sesuai dengan data yang diterima dilapangan dapat dilihat pada tabel III :

TABEL III

No.	Jenis Barang	Jumlah
1.	Tanah	2000 m ²
2.	Bangunan/gedung	900 m ²
3.	Mobil	1 buah
4.	Pic Up	1 buah
5.	Sepeda motor	2 buah
6.	Kalkulator S	4 buah
7.	Almari kayu	19 buah
8.	Filling cabinet/besi	9 buah
9.	Lambang Burung Garuda Pancasila	5 buah
10.	Foto Presiden	5 buah
11.	Foto Wakil Presiden	5 buah
12.	Tiang Bendera	1 buah
13.	Foto Bupati	1 buah
14.	Komputer (2) Section (3) (2) (3)	5 buah
15.	Lambang Korpri	1 buah
16.	Lambang Dharma Wanita	1 buah
17.	Mimbar/podium	1 buah
18.	Papan tulis	7 buah
19.	White board	2 buah
20.	Meja kayu	16 buah
21.	Kursi kayu	18 buah
22.	Meja tilus	27 buah
23.	Meja panjang	4 buah
24.	Meja rapat	10 buah
25.	Meja telepon	1 buah
26.	Kuris tamu	3 set
27.	Kursi lipat	75 buah
28.	Kursi putar	1 buah
29.	Meja computer	3 buah
30.	Wash lap	4 buah
31.	Meja ½ biru	18 buah
32.	Jam electronic	10 buah
33.	Mesin potong rumput	1 buah
34.	Televisi	1 buah
35.	Tape recorder	1 buah
36.	Amplifier	1 buah

37.	Equalizer	1 buah
38.	Loudspeaker	1 buah
39.	Sound sistem	1 buah
40.	Lambing instansi	1 buah
41.	Pesawat telepon	3 buah
42.	Handy Talky (HT)	1 buah
43.	Piala	34 buah
44.	Piagam	7 buah
45.	Peta wilayah	1 buah

Dari uraian tersebut dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana yang dapat mendukung kelancaran tugas Kecamatan Turen cukup memadai dan pada umumnya masih dalam keadaan baik, sehingga tentu dapat membantu para pegawai dapat bekerja dengan penuh semangat.

2. Keadaan Pegawai

Keadaan para pegawai pada Kecamatan Turen perlu untuk diketahui karena pegawai merupakan hal yang pokok dalam sebuah organisasi, dimana pegawai adalah orang-orang yang akan menentukan apakah tugas dan fungsi serta tanggungjawab yang diemban oleh suatu instansi akan dapat terlaksana dan terwujud seperti apa yang diharapkan. Dalam hal ini seperti data yang diperoleh dari lapangan maka yang akan dipaparkan adalah mengenai jumlah pegawai menurut pangkat, jabatan, tingkat pendidikan dan latihan jabatan yang pernah dijalani. Kesemuanya ini akan berpengaruh terhadap kemampuan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.

Sebelum menjelaskan secara detail keadaan pegawai yang ada, maka perlu untuk diperhatikan bahwa Kecamatan Turen mempinyai jumlah pegawai secara keseluruhan adalah 22 orang, dengan komposisi pegawai perempuan 9 orang dan laki-laki 13 orang.

Dan untuk mengetahui keadaan pegawai sebanyak itu menurut urutan pangkat maka dapat dilihat pada tabel IV. Dari tabel IV kondisi kepangkatan pegawai yang terdapat pada Kecamatan Turen yang tertinggi adalah Pembina dan yang terendaha adalah Juru. Sedangkan jumlah pangkat yang terbanyak adalah Pengatur Tingkat I yang terdiri dari 9 orang dan jumlah yang sedikit adalah Juru yaitu 1 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai yang ada mempunyai pangkat yang sesuai dengan beban tugasnya sehingga tidak ada kendala dalam pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi yang diharapkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV berikut ini:

TABEL IV

No	Pangkat	Golongan	Jumlah
1.	Pembina	IV/a	1
2.	Penata Tingkat I	III/d	3
3.	Penata	III/c	3
4.	Penata Muda Tingkat I	III/b	1
5	Penata Muda	III/a	3
6	Pengatur Tingkat I	II/d	9
7.	Juru	I/c	

Sumber Data; Seksi Kepegawaian Kecamatan Turen

Dan jika melihat tingkat pendidikan pegawai yang ada pada Kecamatan Turen maka berikut ini diuraikan pada tabel V :

TABEL V

No.	Pendidikan	Jumlah	%
1.	SD	S Bb.	
2.	SLTP	5	22,7
3.	SLTA/'SMK	9	41
4.	D3/ DIPLOMA	(A) (&)	-
5.	S1/ SARJANA	6	27.3
6.	S2/ MAGISTER		9
	Jumlah	22 6	100

Sumber : Seksi Kepegawaian Kecamatan Turen

Dari tabel V dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan pegawai yang ada sudah cukup memadai bagi besarnya tugas yang diemban oleh masing-masing pegawai yang ada.

3. Visi dan Misi

Visi Kecamatan Turen adalah "**Terwujudnya kepuasan masyarakat melalui pelayanan prima**". Visi Kecamatan Turen tersebut merupakan visi yang terintegrasi dan menjadi satu kesatuan dari visi Kabupatan Malang, di harapkan dapat mendukung pencapaian tujuan yang di gariskan sehingga gerak langkah dari Kecamatan Turen dan Kelurahan-kelurahan di bawahnya di harapkan dapat

mewujudkan keinginan warga Kota sesuai dengan visi tersebut. Visi Pemerintah Kecamatan Turen ini juga di harapkan dapat mewujudkan salah satu misi Kabupatan Malang, yaitu "Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorentasi pada kepuasan masyarakat".

4. Tujuan dan sasaran

Tujuan dan sasaran tentang kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan Kantor Kecamatan Turen Kabupatan Malang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tujuan:

- 1. Mewujudkan Aparat Kecamatan/Kelurahan yang bersih dan berwibawa dengan mengutamakan kepentingan dan pelayanan prima masyarakat di dua belas Kelurahan.
- 2. Meningkatkan kemampuan kelembagaan Kecamatan serta Kelurahan dalam upaya perencanaan, monitoring dan pengendalian di bidang Pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, pemberdayaan masyarakat Kelurahan, kesejahteraan sosial dan pelayanan umum di wilayah Kecamatan Turen.
- 3. Meningkatkan penyelenggaraan koordinasi, pembinaan, pengembangan sistem informasi tentang kebijaksanaan dan strategi di bidang Pemerintahan, pembangunan serta pelayanan masyarakat di wilayah Kecamatan Turen.

Sasaran:

Validasi data dan bahan (monografi) yang meliputi lima bidang:
 Pemerintahan, keamanan, dan ketertiban, pemberdayaan masyarakat

Kelurahan, kesejahteraan sosial, pelayanan umum, sebagai data sekunder di Kelurahan.

- 2. Memformulasikan data dan bahan kelima bidang, tugas pokok dan fungsi sebagai data entry (data olahan) bagi perangkat Daerah dan instansi vertikal.
- 3. Pelaksanaan Registrasi pertahanan sesuai dengan peruntukan dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
- 4. Perumusan pedoman tata kerja, dengan harapan minimal 75 % setiap Aparatur di wilayah Kecamatan Turen mengerti dan memahami tugas dan fungsinya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

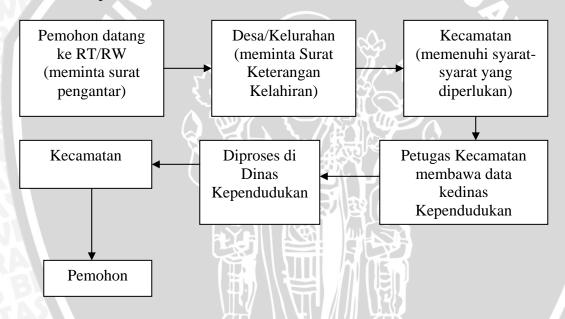
5. Prosedur Pelayanan Pada Kecamatan Turen

Untuk mempermudah proses pelayanan diperlukan aturan yang jelas yang tertuang pada prosedur yang berlaku dalam instansi trsebut. Prosedur pelayanan yang tidak terlalu panjang dan mudah sangat diharapkan oleh pengguna jasa pelayanan. Pada Kecamatan Turen prosedur pelayanan yang diberikan sesuai pada aturan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang ada pada Kecamatan Turen dapat dilihat dari persyaratan dan tatacara pelayanan serta ketepatan waktu.

Senada yang diutarakan oleh Bapak Abdul Hakim (Kasie Sekretariat) diruang kerjanya hasil wawancara tanggal 20 juli 2006 :"Bahwa prosedur pelayanan yang diberikan disini dilaksanakan berdasarkan peraturan yang ada, dimana prosedurnya dimulai dari pemenuhan persyaratan permohonan yang ada yang kemudian diserahkan pada petugas untuk diproses lebih lanjut."

Hal itu dibenarkan oleh Bapak Zainal (pengguna jasa) dalam kesempatan wawancara tanggal 19 juli 2006 diruang tunggu: "Bahwa prosedur pelayanan disini dilakukan melalui proses pemenuhan persyaratan oleh kami pengguna jasa yang selanjutnya diproses dan kami tinggal mengambil sampai waktu yang telah ditentukan sesuai dengan atruan." Adapun penjelasan yang lebih terperinci tentang persyaratan dan tata cara pelayanan yang ada akan diuraikan dibawah ini.

a) Tata cara pembuatan akte kelahiran



Hal pertama yang harus dilakukan oleh pemohon yaitu, pemohon terlebih dahulu dating ke RT/RW setempat untuk meminta surat pengantar. Kemudian pemohon membawa surat pengantar tersebut ke Kelurahan atau ke kantor desa untuk minta surat keterangan kelahiran. Setelah mendapatkan Surat Keterangan kelahiran pemohon dating ke Kecamatan. Pada saat dikecamatan pemohon harus memenuhi

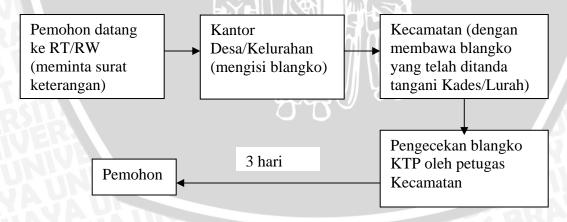
persyaratan yang telah ditetapkan sebelumnya, adapaun persyaratan yang harus dipenuhi yaitu:

- 1. Surat Kelahiran Bidan/ Rumah Sakit.
- 2. Surat Kelahiran (dari Desa/Kelurahan)
- 3. Foto copy KK
- 4. Foto copy KTP
- 5. Surat Nikah Legalisir KUA
- 6. Foto copy Ijasah

Setelah pemenuhan syarat tersebut pemohon dapat menyerahkan data-data yang diperlukan kepada petugas di Kecamatan yang kemudian akan diproses ke Dinas Kependudukan. Setelah diproses pada Dinas Kependudukan, akte kelahiran dapat diambil sesuai dengan waktu yang ditentukan sebelumnya.

BRAWINA

b) Tatacara Pembuatan KTP



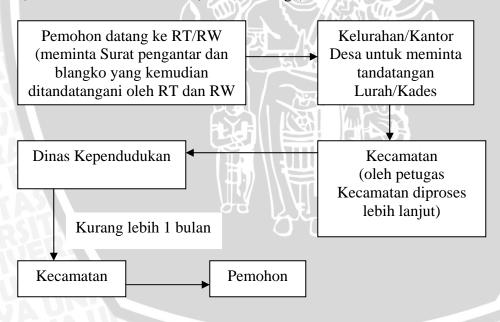
Pemohon datang ke RT/RW untuk meminta surat pengantar yang kemudian diserahkan kepada petugas di kantor Desa/Kelurahan. Di kantor Desa/Kelurahan

pemohon mengisi blangko KTP yang dimana dalam mengisi blangko tersebut pemohon harus memenuhi persyaratan antara lain:

- 1. Foto Copy KK
- 2. Foto 4x6 sebanyak 2 lembar

Setelah mengisi blangko tersebut pemohon membawa blangko KTP yang telah ditanda tangani oleh kepala desa tersebut ke Kantor Kecamatan. Di Kantor Kecamatan, petugas melakukan pengecekan terhadap blangko tersebut. Setelah dianggap benar proses dapat dilanjutkan. Pemohon dapat mengambil KTP yang telah jadi selama 3 hari dari penyerahan blangko kepada Kantor Kecamatan..

c) Tatacara Pembuatan KK (Kartu Keluarga)



Pemohon datang ke RT/RW setempat untuk meminta surat pengantar dan Blangko. Setelah blangko diisi, pemohon meminta tanda tangan RT/RW. Setelah terpenuhi persyaratan tersebut pemohon datang ke kantor Desa/Kelurahan dengan

membawa blangko yang telah ditandatangani oleh RT/RW setempat untuk meminta tanda tangan Kepala Desa/Kelurahan. Setelah ditanda tangani oleh Kepala Desa/Lurah, pemohon membawa blangko tersebut ke Kantor Kecamatan yang kemudian akan diproses pihak kecamatan. Pihak Kecamatan membawa blangko tersebut ke Dinas Kependudukian. Dalam prosesnya, waktu yang diperlukan kurang lebih 1 bulan. Setelah 1 bulan, pemohon dapat mengambil Kartu Keluarga pada kantor Kecamatan.

B. Data Fokus Penelitian

1. Akuntabilitas Kinerja Pegawai Kecamatan Turen

a) Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat adalah misi dari Kecamatan Turen. Oleh karena itu mengutamakan kepuasan masyarakat memiliki prioritas utama bagi pelayanan yang diberikan Kecamatan. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap publik menjadi tanggungjawab setiap pegawai Kecamatan Turen

Terdapat beberapa produk yang dihasilkan oleh Instansi pada tingkat Kecamatan. Tinggi yang dimana mutu dari produk yang dihasilkan tergantung pada tingkat kepuasan publik yang dipengaruhi oleh baik buruknya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain peningkatan pelayanan melalui kinerja pegawai yang terkoordinasi dan melalui pelayanan prima, misi lain Kecamatan Turen adalah terciptanya informasi tentang data-data yang ada pada Kecamatan Turen 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 Kecamatan merupakan tugas yang menyangkut kehidupan / kepentingan bangsa, negara dan masyarakat.

Alasan lain pada Kecamatan Turen melakukan akuntabilitas/
pertanggungjawaban pada publik adalah untuk menjaga kepercayaan yang diberikan
publik kepadanya.

Seperti yang diungkapkan Bapak Camat Turen di ruang kerjanya, hasil wawancara tanggal 23 juli 2006:

"Alasan kami melakukan sistem pertanggungjawaban adalah selain untuk memenuhi kewajiban formal organisasi terhadap pemerintahan yang lebih tinggi, juga untuk menjaga kelangsungan keberadaan sebuah Kecamatan sebagai sosok yang sangat dibutuhkan masyarakat. Sehingga kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui pola kinerja yang terbaik pula sesuai dengan pelayanan yang ada."

Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh ibu Umi Kulsum (Kepala Seksi Pemerintahan) diruang kerjanya hasil wawancara tanggal 22 juli 2006 berikut ini :

"Benar apa yang dikatakan oleh Bapak camat tersebut, bahwa pada Kecamatan Turen melakukan akuntabilitas pelayanan kepada publik dengan tujuan untuk menjaga kepercayaan publik atas tugas penyediaan pelayanan yang diembankan kepada kami dan untuk memenuhi kewajiban formal kepada pemerintahan yang lebih tinggi kedudukannya. 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. Citra

inilah yang ingin kami ciptakan dan kami tingkatkan demi terciptanya mutu pelayanan yang baik melalui sistem pertanggungjawaban kinerja pegawai. Selain itu hal yang mendasari kami melakukan akuntabilitas yaitu agar para pegwai mempunyai rasa tanggungjawab dalam diri pegawai masing-masing akan tugas yang diemban."

Hirarki kewenangan pada Kecamatan Turen dapat dilihat pada struktur organisasi yang menunjukan 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 Camat samapai tingkat yang paling rendah yaitu pegawai. untuk mengetahui lebih jelas tentang hirarki kewenangan dalam pelaksanaan akuntabilitas kinerja pegawai pada Keamatan Turen berikut ini dipaparkan hasil wawancara yang diperoleh.

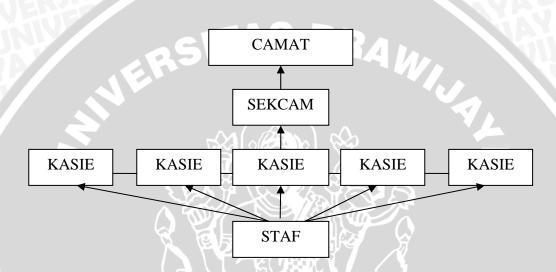
Hasil wawancara dengan bapak Camat Turen dirung kerjanya tanggal 23 juli 2006 :

"Untuk mengetahui hirarki kewenangan yang ada pada Kecamatan Turen ini yang sekaligus juga menggambarkan alur proses pertanggungjawaban yang ada dapat dilihat pada bagan struktur organisasi Kecamatan. Dimana tingkat kewenangan yang tertinggi untuk memminta pertanggungjawaban disini adalajh saya selaku Camat dan diteruskan kepada posisi dibawah sesuai dengan struktur. Dengan kata lain dapat digambarkan bahwa pegawai bertanggungjawab pada kepala seksi masing-masing, kepala seksi tersebut selanjutnya bertanggungjawab pada saya. Begitulah tingkat hirarki kewenangan pertanggungjawaban yang ada disini."

Senada pula dengan hasil wawancara dengan ibu Umi Kulsum diruang kerjanya pada tanggal23 juli 2006 : "Dalam melaksanakan pertanggungjawaban kepada Camat saya menjalankan kewenangan saya sebagai kepala seksi untuk meminta

pertanggungjawaban kepada pegawai kami yang menjadi bawahan saya.sesuai dengan bagiannya masing-masing"

Lebih jelas, proses atau alur pertanggungjawaban pada Kecamatan Turen dapat dilihat pada bagan berikut :



Dengan demikian alasan utama Kecamatan Turen dalam melakukan akuntabilitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan adalah demi terciptanya proses kerja yang sesuai dengan aturan yang ada. Oleh karena pelayanannya menyangkut kepentingan bangsa, negara dan masyarakat maka alasan Kecamatan Turen melakukan akuntabilitas pada kinerja pegawainya sangatlah tepat, dimana lingkup akuntabilitas yang diberikan tidak hanya kepada informal dalam ruang lingkup organisasi saja tetapi juga kepada eksternal organisasi yaitu kepada masyarakat dan pihak lainnya yang berkepentingan.

Jika dilihat dari macam-macam akuntabilitas manurut LAN dan didasarkan pada pengamatan pada Kecamatan Turen, peneliti menyimpulkan bahwa pada

Kecamatan Turen menjalankan akuntabilitas keuangan dan manfaat saja. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan Bapak Abdul Hakim selaku sekretaris kecamatan pada tanggal 23 juli 2006 di ruang kerjanya, dimana beliau mengatakan: "Bahwa selama ini pada Kantor Kecamatan Turen hanya membuat laporan pertangungjawaban jika ada dana yang turun yang akan digunakan untuk suatu keperluan atau proyek tertentu saja. Selain itu, kami juga membuat laporan pertanggungjawaban tentang tingkat pencapaian dari tujuan diturunkannya dana tersebut atau terhadap proyek tertentu saja."

Hal ini senada dengan apa yang dikemukakan oleh Bapak Subiantoro (Kasie Kesejahteraan Sosial) pada tanggal 23 juli 2006 diruang kerjanya :

"Benar apa yang dikatakan oleh Bapak Abdul Hakim dimana pada kantor kami hanya membuat laporan pertanggungjawaban atau yang biasa disebut LPJ jika ada proyek tertentu atau dana yang turun untuk keperluan tertentu, dimana laporan tersebut kami serahkan kepada Bapak Camat yang kemudian diserahkan kepada Pemerintah Kabupaten."

b) Kinerja Pegawai Kecamatan Turen

Dalam organisasi publik, pegawai dapat bekerja dengan baik dan benar bila terdapat kejelasan batasan kewenangan yang harus dijalankan oleh pegawai tersebut sehingga pegawai dapat bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sehubungan dengan hal tersebut, Kecamatan Turen dalam memberikan pelayanan prima sesuai dengan visi dan misi yang dimilikinya harus memiliki batasan/ukuran yang menyangkut kinerja pegawainya. Lebih lanjut berikut hasil wawancara dengan

Bapak Tri selaku Kepala Seksi Trantib pada tanggal 23 juli 2006 di ruang kerjanya, bahwa:

"Sebenarnya pada seksi yang saya pimpin ini tidak ada ukuran atau indikator kinerja secara resmi, tapi tugas kami selaku bagian ketentraman dan ketertiban yaitu sebagai bagian keamanan pada Kantor Kecamatan Turen, turun langsung pada kegiatan tertentu yang diadakan pada wilayah Kecamatan Turen. Misalnya pada kegiatan upacara 17 agustus, kami selaku seksi keamanan dan ketertiban bekerjasama dengan pihak kepolisian dan koramail untuk mengamankan jalannya kegiatan 17 agustus tersebut baik pada waktu upacara maupun kegiatan lainnya. Hal lain yang kami lakukan sesuai dengan bagian kami yaitu menertibkan dan mengatur para pedagang kaki lima pada wilayah kerja kami, tentu saja pada kegiatan tertentu kami akan bekerja sama dengan pihak-pihak tertentu sesuai dengan kebutuhan. Selain itu kami juga melaksanakn tugas-tugas yang diamanatkan oleh Bapak Camat sesuai dengan keperluan dilapangan."

Pada kesempatan lain, dari hasil wawancara dengan Ibu Umi Kulsum selaku Kasie Pemerintahan pada tanggal 22 juli 2006 di ruang kerjanya beliau mengatakan :

"bahwa agar kinerja staf-staf yang kami pimpin dapat bekerja dengan baik, saya selaku pimpinan menetapkan beberapa indikator yang menyangkut kinerja kami, misalnya kami melihat indikator kinerja kami pada proses kerja kami, maksudnya ketelitian dan kecepatan harus di jalankan pada seksi kami. Hal ini kami lakukan karena banyak pelayanan yang harus kami berikan kepada masyarakat yang membutuhkan ketelitian dan kecepatan. Misalnya dalam pembuatan KTP dan Akte Kelahiran yang dimana hal tersebut menjadi tugas kami. Adanya batasan waktu pada proses pembuatan KTP merupakan cerminan dari ukuran kinerja kami yang harus kami capai."

Hasil wawancara dengan Ibu Sulastri (Kasie Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Perempuan) tanggal 22 juli 2006 diruang kerjanya, beliau mengatakan bahwa:

"pada dasarnya tugas yang ada pada seksi kami berhubungan dengan lingkungan, pendidikan dan pemberian ijin pembangunan. Sesuai dengan hal tersebut kami harus mengetahui sejauh mana capaian target yang harus kami raih dari yang diharapkan, dengan kata lain indikator output. Seperti perbaikan sekolah, dari dana yang kami usulkan dengan pelaksanaan dilapangan harus kami bandingkan apakah dengan dana yang kami salurkan kepada pihak

sekolahan dari pemerintah kabupaten telah sesuai dengan apa yang kami harapkan. Begitu juga dengan kegiatan yang lain, misalnya penghijauan, pengendalian pencemaran lingkungan. 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 Mengevaluasi dari kegiatan-kegiatan yang telah kami susun. Sehubungan dengan ketepatan, kami harus menyeleksi apa-apa saja yang kiranya perlu kami usulkan untuk mendapatkan dana dari pemerintah kabupaten 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 kabupaten melalui usulan kami untuk pembangunan di tingkat Kecamatan. 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".

Hasil wawancara dengan Bapak Subiantoro (Kasie Kesejahteraan Sosial dan Kepemudaan) pada tanggal 22 juli 2006 diruang kerjanya, mengatakan:

"bahwa pada seksi yang kami pimpin ini pada dasarnya memiliki tugas yang tidak terlalu berat, pada pelaksanaan suatu kegiatan yang berkaitan dengan bagian/seksi ini, kami hanya memberikan suatu pembinaan terhadap masyarakat. Kami hanya melakukan pendekatan yang kiranya dapat diterima oleh masyarakat dengan memberikan motivasi agar pembinaan yang kami lakukan dapat terlaksana sesuai dengan yang kami harapkan. Misalnya pada pembinaan kepemudaan pada bidang olahraga, kami memberikan pembinaan secara periodik dengan mmberikan motivasi agar dapat memperoleh prestasi sebaik mungkin. Pada bidang lain, misalnya kesehatan. Kami memberikan penyuluhan dan pembinaan kepada masyarakat tentang bagaimana hidup sehat, apakah itu dari cara makan, hidup bersih maupun dari lingkungan yang bersih. Hal diatas kesemuanya kami jelaskan dengan memberikan motivasi agar pendekatan yang kami lakukan dapat berhasil demi terciptanya masyarakat yang berprestasi dan sejahtera".

Pada kesempatan lain, hasil wawancara dengan Bapak Sulis (Kasie Pertanahan dan asset) tanggal 22 juli 2006 diruang kerjanya, mengatakan :

"bahwa agar kinerja kami dapat berjalan dengan baik kami harus menerapkan beberapa aspek yang kami anggap penting. Misalnya kami harus melakukan monitoring terhadap pelaksanaan asset yang beada pada Kecamatan Turen, karena apa yang ada pada Kecamatan Turen bukan semata-mata milik Kecamatan Turen seutuhnya. Aset yang ada pada Kecamatan Turen adalah milik Negara yang di berikan kepada kami agar pelaksanaan tugas yang kami lakukan berjalan dengan baik dan lancar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Monitoring yang kami lakukan terkait dengan sejauh mana penggunaan, kelayakan dan perbaikan aset Negara yang berada pada Kecamatan Turen dapat dimanfaatkan demi terciptanya pelayanan yang baik. Selain itu monitoring juga kami terapkan pada pelaksanaan pembayaran pajak bumi dan bangunan secara berkala. Bila ada suatu keterlambatan dalam pembayaran PBB tersebut maka kami akan turun langsung pada pihak yang bersangkutan demi terciptanya kelancaran dalam pembayaran. Dengan monitoring yang baik maka pemeliharan, pengolahan maupun ketepatan penggunaan aset dapat dijalankan dengan baik pula."

Untuk lebih jelas, berikut data yang diperoleh pada Kecamatan Turen tentang tugas dan fungsi yang ada pada setiap seksi :

A. Sekretariat

- Membantu Camat dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat/ aparatur Kecamatan.
- 2) Merencanakan dan melaksanakan kegiatan ketatausahaan
- 3) Melaksanakan pengelolaan urusan keuangan, evalusasi dan pelaporan.
- 4) Melaksanakan pengelolaan urusan kepegawaian
- 5) Melaksanakan pengelolaan perlengkapan, urusan rumah tangga, kehumasan dan keprotokolan.
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidangnya

B. Seksi Pemerintahan

- 1) Membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan.
- 2) Menyususn program dan melakukan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum dan pemerintahan Desa/Kelurahan
- 3) Membantu menyusun program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil
- 4) Melaksanakan penghimpunan dan pengolahan data serta melaksakanan kegiatab kepemerintahan.
- 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat yang sesuai dengan bidangnya.

C. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

- Membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan ketentraman dan ketertiban umum.
- Menyusun program dan melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban di Kecamatan.
- 3) Menyusun program dan pembinaan Polisi Pamaong Praja di Kecamatan.
- 4) Membantu menyelesaikan masalah-masalah ketentraman dan ketertiban di Kecamatan.

- 5) Melaksanakan koordinasi kegiatan sosial-politik, ideology Negara kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat.
- 6) Melaksanakan pembinaan wawasan kebangsaan dan perlindungan masyarakat.
- 7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang usahanya.

D. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Kepemudaan

- Membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan kesejahteaan sosial dan kepemudaan
- 2) Menghimpun dan mengolah data serta melaksanakan kegiatan pelayanan dalam bidang kesejahteraan sosial.
- 3) Menyusun program dan pembinaan dibidang kepemudaan yang terkait kegiatan olahraga, kepariwisataan, kesehatan masyarakat serta keluarga berencana.
- 4) Mengadakan pembinaan dan penyuluhan terhadap pemuda tentang wawasan kebangsaan serta peningkatan peranan pemuda terkait masalah sosial budaya, ketenagakerjaan dan kemasyarakatan.
- 5) Mengadakan pembinaan penyuluhan pembangunan yang berwawasan lingkungan demi masa depan dan pentingnya efektifitas dan efisiensi didalam kehidupan sehari-hari.
- 6) Membantu penanganan masalah-masalah sosial dan bencana alam

7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Camat sesuai dengan bidang tugasnya.

E. Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Perempuan

- Membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan ekonomi pembangunan dan pemberdayaan perempuan
- 2) Menyusun program dan pembinaan dalam upaya meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan, penghijauan dan pengendalian pencemaran lingkungan.
- 3) Mengusulkan perencanaan rehab bangunan sekolah, peningkatan jalan Desa serta mengusulkan pembangunan di Tingkat Kecamatan dan Desa.
- 4) Memberikan rekomendasi Izin Peruntukan Pembangunan Tanah (IPPT), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Penerangan Jalan Umum (PJU)
- 5) Melaksanakan pembinaan kebersihan lingkungan, sanitasi, drainase dan air bersih/minum
- 6) Melaksanakan pembinaan keberadaan Tempat Pembuangan Sampah (TPS)
 dan Tempat Pembuangan Akhir (TPS) serta Rencanan Pengelolaan
 Lingkungan (RKL)
- 7) Memberdayakan kelompok perempuan dalam profesi dan keterampilan.
- 8) Mengadakan peningkatan peranan perempuan serta peningkatan kesejahteraan keluarga guna mendukung terwujudnya suatu keluarga yang sejahtera.

9) Melaksakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya.

F. Seksi Pertanahan dan Aset

- 1) Membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pertahanan dan asset.
- 2) Menginventarisasi kekayaan Kecamatan/Kelurahan/Desa dan pelaporan sarana dan Prasarana umum.
- 3) Membantu menyusun program dan pembinaan di bidang pertanahan
- 4) Menginvetarisasi data dan penyusunan laporan tentang barang-barang miliki

 Negara dan daerah yang berada dalam penggunaan serta tanggungjawab

 Pemerintahan Daerah.
- 5) Mengumpulkan, mengolah, mengsistimasikan dan memelihara data barang.
- 6) Melaksanakan koordinasi dan memonitoring seta membantu menyelesaikan permasalahan PBB(Pajak Bumi Bangunan)
- 7) Melakukan urusan umum yang meliputi kekayaan dan inventarisasi Desa/Kelurahan, kebersihan serta sarana dan prasarana umum.
- 8) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Camat sesuai dengan bidang tugasnya.

G. Kelompok Jabatan Fungsional

 Melaksanakan sebagian tugas Pemerintahan Daerah sesuai dengan keahlian dan kebutuhan. 2) Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga, dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya, ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.

b) Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kinerja Pegawai

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 organiasi 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 Kecamatan Turen, 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 Ibu Sulastri (Kasie Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Perempuan) pada tanggal 23 juli 2006 diruang kerjanya, beliau 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."

Senada dengan hal diatas, pada hasil wawancara dengan Ibu Umi Kulsum (Kasie Pemerintahan) pada tanggal 20 juli 2006 di ruang kejanya mengatakan bahwa:

"Pada dasarnya akuntabilitas dibuat untuk mempertanggungjawabkan kinerja yang kami capai dalam kurun waktu tertentu dengan tujuan agar dapat meningkatkan kinerja kami, akan tetapi pada Kecamatan Turen yang terjadi adalah akuntabilitas dibuat bila kami mendapatkan tugas dari instansi diatas kami. Sehingga pengaruhnya pada pola kerja kami sedikit sekali. Mungkin itu yang membuat banyak keluhan yang timbul pada masyarakat yang otomatis membuat kepercayaan masyarakat menjadi menurun."

Pada kesempatan lain, pada hasil wawancara dengan Bapak Tri (Kasie Ketentraman dan Ketertiban) pada tanggal 22 juli 2006 diruang kerjanya, mengatakan:

"bahwa pada seksi yang saya pimpin, 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 Kecamatan Turen akuntabilitas dibuat untuk memenuhi kewajiban dari prosedur yang ada pada peraturan. Akuntabilitas dibuat pada saat tertentu bilamana Kecamatan Turen mendapat tugas dari instansi diatasnya 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 kinerjanya sehari-hari. Akan tetapi pada Kecamatan Turen akuntabilitas hanya djalankan pada waktu tertentu saja sehingga pengaruh akuntabilitas pada individu pegawai dalam menjalankan kinerjanya relatif kurang.

2. Faktor yang menghambat Kecamatan Turen dalam Melaksanakan Akuntabilitas dalam Kinerjanya.

Dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari, Kecamatan Turen seperti halnya dengan Kecamatan lain yang ada di Kabupaten Malang tentu mengalami hambatan-hambatan yang dapat mengganggu jalannya proses pertanggungjawaban.. Karena itulah Kecamatan sebagai badan koordinasi yang menghubungakan informasi dari instansi yang lebih tinggi kepada masyarakat dituntut untuk memiliki dedikasi yang tinggi akan pentingnya pertanggungjawaban akan tugas yang diembannya.

Sehubungan dengan hal diatas Kecamatan Turen mengidentifikasikan beberapa faktor yang selama ini dirasa menghambat jalannya proses alur akuntabililtas. Untuk lebih jelasnya berikut dapat dilihat hasil wawancara dengan Bapak Abdul Hakim selaku Kepala Sekretariat pada tanggal 25 juli 2006 di ruang kerjanya :

"Bahwa salah satu faktor yang menghambat jalannya proses pertanggungjawaban pada Kecamatan Turen yaitu jjika dilihat dari bagaimana pertanggungjawaban yang kami dapat selama ini berasal dari tiap-tiap kelurahan dalam wilayan administrasi kami. Dari situ dapat dilihat tugas kelurahan sebagai pihak terbawah akan tetapi memiliki beban tanggungjawab yang cukup besar karena kebijakan yang turun dari atas pada akhirnya yang melaksanakan atau dengan kata lain yang mensosialisasikan kemasyarakat adalah pihak kelurahan meskipun kadang-kadang pihak kecamatan turun kelapangan sendiri. Dari hasil kegiatan tersebut. pihak Kelurahan harus menvetorkan pertanggungjawaban kepada Kecamatan. dari sinilah data yang diberikan kepada kami yang menjadi faktor pengahambat, yaitu tentang keabsahan atau kebenaran dari data tersebut. Karena itulah konsep evaluasi yang kami terapkan menjadi sangat berguna untuk menjaga kebenaran dari data yang kami peroleh."

Dalam kesempatan lain dari hasil wawancara dengan ibu Sri Wilujeng (Staf Sekretariat) pada tanggal 20 juli 2006 :

"Benar apa yang dikatakan oleh Bapak Abdul tersebut, kami selaku bagian sekretariat mendapatkan beberapa data yang berbeda dengan keadaan dilapangan yang dimana hal tersebut tentus saja menjadi tanggungjawab kami selaku pihak Kecamatan. Bila hasil dari Kelurahan saja salah, bagaimana dengan pertanggungjawaban kami.

Selain faktor-faktor yang telah disebutkan tersebut, terdapat pula faktor lain yang dapat menghambat alur proses akuntabilitas di Kecamatan Turen seperti yang dikemukakan oleh Bapak Sulis (Kepala Seksi Pertahanan dan Keamanan) hasil wawancara tanggal 20 juli 2006 bahwa:

"Bahwa pada dasarnya semua pelayanan yang ada pada Kecamatan Turen ini keabsahannya tergantung pada Bapak Camat, karena semua pelayanan yang ada di Kecamatan harus melalui persetujuan Bapak Camat dulu baru proses tersebut dapat dilanjutkan untuk pada akhirnya sampai kepada masyarakat sebagai pemohon. Akan tetapi tanggungjawab itu pula yang kadang-kadang menjadi faktor penghambat dari proses pertanggungjawaban sendiri. Yaitu bila Bapak Camat mendapat tugas dari instansi yang ada diatas kami yang menharuskan bapak Camat keluar untuk menjalankan tugas tersebut. Nah, bila begini proses pelayanan yang ada pada Kecamatan mau tidak mau harus berhenti sampai Bapak camat datang. Hal inilah yang menjadikan ketepatan waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan prosedur pelayanan kadang-kadang menjadi molor."

Senada dengan hal tersebut, hasil wawancara dengan Bapak Subagio (Camat Turen) tanggal 23 juli 2006 mengatakan bahwa:

"Sebab atau factor yang dapat menghambat akuntabilitas kinerja pegawai saya dapat dilihat dari beberapa factor misalnya, sumber daya manusia yang dimilki oleh pegawai. Dimana tingkat pengetahuan tentang pentingnya menanamkan jiwa akuntabel dalam diri pegawai sangat kurang. Karena itulah banyak urusan publik yang menyangkut keperluan masyarakat yang diserahkan kepada swasta secara paket. Selain itu, tingkat disiplin pegawai yang kurang. Akan tetapi hal ini tergantung pada budaya kerja yang dimiliki oleh pegawai. Selain itu faktor lingkungan juga memiliki pengaruh yang tidak sedikit dari proses akuntabilitas itu sendiri.Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya pengurusan pelayanan yang diserahkan melalui pihak swasta yang kemudian diserahkan kepada kami dengan ketentuan waktu yang ditetapkan oelh pihak swasta. Hal ini yang menjadikan pegawai kami untuk mengenyampingkan tugas dan tanggungjawab yang diembannya.

Dari uraian diatas berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dan pengamatan langsung dilapangan dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat menghambat jalannya kinerja pegawai yang pada akhirnya berdampak pada proses akuntabilitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanana publik.

Dari beberapa faktor tersebut dapat dismpulkan bahwa faktor yang menghambat proses akuntabilitas tidak hanya pada segi intern dalam diri pegawai dan Kecamatan pada umum, akan tetapi juga adanya pengaruh lingkungan yang mengakibatkan turunnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga jiwa akuntabilitas dalam diri pegawai akan berkurang.

C. Analisa data

1. Analisa terhadap Akuntabilitas Pada Kecamatan Turen

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pegawai Kecamatan Turen, 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 pegawai pada Kecamatan Turen dapat dilihat dari aspek pelaporan hasil pekerjaan oleh para pegawai kepada pimpinan masing-masing yaitu Kepala Seksi yang kemudian diserahkan kepada Pucuk pimpinan yaitu Camat

Begitu juga apabila dilihat dari hirarki kewenangan yang ada pada Kecamatan Turen maka proses pertanggungjawaban yang ada akan berjalan seperti ini, yaitu : masing-masing pegawai bertanggungjawab kepada Kepala seksi yang kemudian Kepala Seksi akan bertanggungjawab kepada Camat.

Jika melihat dari macam-macam akuntabilitas pada tinjauan pustaka yang telah dijelaskan sebelumnya, dimana LAN berpendapat bahwa terdapat 3 macam akuntabilitas yaitu:

- 4. Akuntabilitas Keuangan, merupakan pertanggungjawaban mengenai integritas keuangan dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.
- 5. Akuntabilitas manfaat, pada dasarnya memberikan perhatian kepada hasil kegiatan pemerintahan.
- 6. 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, 2000:154)

Dengan mengacu pada pendapat diatas dan melihat dari hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, maka pada Kecamatan Turen telah melaksanakan akuntabilitas keuangan dan akuntabilitas manfaat. Akuntabilitas

keuangan yang dilakukan oleh Kecamatan Turen hanya sebatas pada waktu tertentu saja, yaitu bilamana Kecamatan Turen 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 Kecamatan Turen dimana akuntabilitas dibuat tidak pada kegiatan sehari-hari dalam memberikan pelayanan kepada publik, tetapi jika hanya mendapat tugas yang mewajibkan pihak Kecamatan Turen untuk membuat laporan pertanggungjawaban.

c) Kinerja Pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi maupun para staf, dapat diketahui bahwa terdapat ketentuan-ketentuan tentang tugas yang harus dilaksanakan oleh para pegawai pada Kecamatan Turen agar terdapat batasan tentang kinerja dari para pegawai sehingga pegawai dapat bekerja sesuai dengan bidangnya masingmasing dalam memberikan pelayanan sebagai kewajiban.

Kinerja merupakan hasil kerja dari suatu individu yang dapat ditunjukan secara konkrit dan dapat diukur(Aman sudarto). Mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Aman Sudarto maka terdapat banyak kekurangan pada ukuran-ukuran kinerja pegawai yang terdapat pada Kecamatan Turen. Hal ini didasarkan pada tidak adanya ketetapan yang ada pada Kecamatan Turen untuk memberikan batasan-batasan tentang kinerja pegawai secara jelas dan menyeluruh pada masing-masing seksi. Terdapat beberapa seksi yang tidak menggunakan indikator kinerja pegawai dalam

menjalankan tugasnya yang dianggap menjadi faktor menurunnya kapasitas kinerja yang dimiliki oleh individu-individu pegawai.

Ketidakjelasan tentang ukuran kinerja menyebabakan timbulnya dampak negatif pada pola kinerja pegawai Kecamatan Turen. 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 kinerjanya, pegawai tidak semata-mata hanya memiliki tanggungjawab pada pimpinan saja tetapi juga memiliki tanggungjawab pada publik.

Pada kenyataannya sebagaimana Kecamatan yang ada di Indonesia, para pegawai Kecamatan Turen memandang masyarakat sebagai lahan bisnis untuk mencari keuntungan sendiri. Hal tersebut menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai dinilai kurang dari standart yang diinginkan.

c) Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kinerja Pegawai

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 hal dan kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi dalm pencapaian organisasi (Jabbra dan Dwivedi). Jika melihat dari pendapat diatas, 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 tugawa sesuai dengan kewenangan yang diemban tergantung sejauhmana kuntabilitas tersebut dijalankan.

Jika melihat dari hasil wawancara dan pengamatan langsung yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa akuntabilitas yang dilaksanakan pada Kecamatan Turen memiliki pengaruh yang relatif kecil. Karena pada Kecamatan Turen, akuntabiltias dibuat tidak untuk mengevaluasi kinerja pegawai dalam memberika pelayanan kepada publik sebagai mana tugas para pegawai dalam sehari-hari, tetapi bila Kecamatan turan mendapat tugas dari instansi diatasnya 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 pegwai dalam memberikan pelayanan kepada publik sehingga pelayanan yang diberikan dari waktu ke-waktu relatif sama tanpa ada perubahan seperti yang diinginkan oelh masyarakat.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan akuntabilitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan

Mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan akuntabilitas/pertanggungjawaban pada Kecamatan Turen seperti 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 akan 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, 2001:5) 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 pegawai dapat mempengaruhi polo kinerja pegawai yang pada akhirnya akn 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 tanggungajawab akan kewenangan

yang diemban maka mutu dari kinerja pegawai dapat dijamin kualitasnya. Dengan kinerja yang baik maka proses akuntabilitas yang baik dapat dilaksanakan.

Kemudian Faktor yang terakhir adalah masa kerja pegawai. Terdapatnya beberapa pegawai dengan masa kerja yang relatif minim menjadikan penyebab kurangnya pemahaman tentang manfaat akuntabilitas untuk merubah pola kinerja agar menjadi leibih baik. Akan tetapi terdapatnya tenaga kerja dengan pengalaman masa kerja pegawai yang dianggap banyak diharapkan dapat membimbing para pegawai 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 pegawai.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penyajian data dan analisa data yang telah dilakukan, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1. Alasan Kecamatan Turen melakukan akuntabilitas/pertanggungjawaban kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik adalah demi menjaga kepercayaan masyarakat agar eksistensi dari keberadaan Kecamatan ditengah masyarakat dapat ditingkatkan dan dipertahankan. Disamping itu juga karena pelayanannya menyangkut kepentingan Negara, bangsa dan masyarakat luas, maka Kecamatan merasa perlu melakukan akuntabilitas kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada publik.
- 2. Jika dilihat dari hirarki kewenangannya, Kecamatan Turen memiliki alur pertanggungjawaban yang dimulai dari tingkatan paling bawah yaitu para staf. Dimana staf bertanggungjawab kepada pimpinan mereka masing-masing yaitu kepada Kepala Seksi. Selanjutnya Kepala Seksi bertanggungjawab langsung kepada Pimpinan mereka yaitu camat selaku pucuk pimpinan pada Kecamatan.
- 3. Terdapatnya macam-macam akuntabilitas yang secara utuh menyangkut aspekaspek 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 pegawai yang tidak menyeluruh yang menyebabkan pola kinerja pegawai yang relatif sama dari waktu kewaktu.
- 5. Pelaksanaan akuntabilitas yang dinilai kurang memenuhi standart yang diinginkan sesuai dengan prosedur yang ada dalam melaksanakan akuntabilitas dinilai menyebabkan pengaruh dari keberadaan akuntabilitas pada Kecamatan Turen relatif kecil terhadap pola kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik
- 6. Adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi proses akuntabilitas/pertanggungjawaban yang dimana faktor-faktor tersebut intern berasal dari dalam diri individu sebagai pegawai pada khusunya dan Kecamatan pada umumnya, ekstern dari pengaruh lingkungan dari Kecamatan Turen. Akan tetapi seiring bertambahnya pengalaman para apegawai Kecamatan Turen maka tingkat pemahaman akan pentingnya akuntabilitas kinerja pegwai dapat ditingkatkan sehingga proses pelaksanaan akuntabilitas dapat berjalan dengan baik.

B. Saran

1. Hendaknya Camat selaku pimpinan pada wilayah kerjanya dan pegawai 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 pegawai dapat ditingkatkan sehingga pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih baik.
- Hendaknya Camat maupun pegawai yang ada pada Kecamatan lebih memperhatikan kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa yang harus dilayani.
- 3. Hendaknya Camat dapat membuat suatu terobosan untuk merubah pola kinerja pegawai dengan membuat suatu kebijakan untuk membentu para pegawai dalam bekerja dengan membuat ukuran-ukuran kinerja yang harus dicapai oleh pada pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2001. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gajah Mada
- Echlos, Jhon. M. dan Hassan Shadily. 1986. *Kamus Umum Bahasa Inggris-Indonesia*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Fasial, Sanipah. 1995. *Format dan Penelitian Sosial*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Cetakan Ke-4.
- Gie, The Liang. 1967. Pertumbuhan Pemerintahan Daerah di Negara Republik Indonesia. Jakarta: Gunung Agung.
- Jabbra, Joseph. G. dan O. P. Dwivedi. 1989. *Publik Service Accountability, A Comparative Perspective Connecticut*: Kumarian Press. Inc.
- Koentjaraningrat.1977. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta. PT. Gramedia.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. *Etika Administrasi Negara*. Ed. 1 Cet 2. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- LAN dan BPKP, Modul I. 2000. Akuntabilitas dan Good Governance.
- Moleong. 1996. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Moekijat. 1995. Manajemen Personalia. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 1985. Metode Penelitian. Jakarta: Bina Aksara.

Nainggolan, H. 1987. Pembinaan Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: FEUI.

Sianipar, JPG. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.

Sudarto, Aman. 1999. Analisis Kinerja. Surabaya: Diklat Prop. Dati I Jatim.

Suryono, Agus. 2001. "Budaya Birokrasi Pelayanan Publik". Jurnal Administrasi Negara. Vol. 1 No. 2. Malang. Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.

Tayibnapis, Burhanudin, A. 1995. *Administrasi Kepegawaian Suatu Tinjauan Analistik*. Jakarta: PT Pradya Paramita.

Timpe, A. Dale. 1992. Kinerja. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Thoha, M.1991. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*, Yogyakarta. Widya Mandala.

Widodo, Joko. 2001. Good Governance : *Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*.

Surabaya. Insan Cendikiawan.

Zauhar, Soesilo. 1994. *Kualitas Pelayanan Publik Suatu Paparan* Teoritik: Majalah Administrator. Edisi 2/XX/1994. Malang: Fakultas Ilmu administrasi.

Curriculum Vitae

Nama : FIRMANDA AL-IMAN

Tempat / Tanggal Lahir : MALANG, 9 JANUARI 1984

Alamat : JL. PANGLIMA SUDIRMAN No. 22 TUREN,

MALANG.

Jenjang Pendidikan

- 1. Tahun 1996 Tamat SD TAMAN SISWA
- 2. Tahun 1998 Tamat SMP N I TUREN
- 3. Tahun 2001 Tamat SMU I TUREN, MALANG
- 4. Tahun 2002 Masuk FIA Universitas Brawijaya Malang pada Jurusan Ilmu

Administrasi Negara

PEDOMAN WAANCARA

- 1. Alasan Kecamatan Turen melaksanakan Akuntabilitas terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik?
- 2. Bagaimana hirarki kewenangan yang ada pada Kecamatan Turen?
- 3. Bagaimana pelaksanaan, alur dan proses pertanggungjawaban yang ada pada KantorKecamatan Turen?
- 4. Bagaimana penerapan akuntabilitas kinerja pegawai pada Kecamatan Turen?
- 5. Kapan akuntabilitas terhadap kinerja pegawai dilaksanakan?
- 6. Tujuan dengan diterapkannya akuntabilitas pada Kecamatan Turen?
- 7. Bagaimanakah batasan kewenangan/kinerja akan tugas yang diemban oleh setiap kepala seksi?
- 8. Bagaimana tupoksi pada setiap unsur yang ada pada Kecamatan Turen?
- 9. Ukuran-ukuran atau indikator kinerja terhadap pegawai yang diterapkan pada masing-masing seksi oleh setiap Kasie?
- 10. Manfaat diterapkannya Akuntabilitas pada Kecamatan Turen?
- 11. Sejauh mana pengaruh diterapkannya akuntabilitas terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik?
- 12. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kecamatan Turen dalam melaksanakan Akuntabilitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik?