



# Analisis Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Lurah Harapan Tani Kecamatan Kempas Tahun 2024

Indrayani, Surya Akbar, Imran, Dini Annisa Soleh, Nanda Eka Saputri

<sup>1,2,4</sup>Program Studi Administrasi Negara, Universitas Riau Indonesia, Rengat, Indonesia

<sup>3,5</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Riau Indonesia, Rengat, Indonesia

\*Corresponding E-mail: [indrayani@unrida.ac.id](mailto:indrayani@unrida.ac.id)

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received: 3 July 2024

Revised: 14 July 2024

Accepted: 20 July 2024

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2022 by Author. Published by Universitas Riau Indonesia

## ABSTRACT

The purpose of this research is to find out about the Analysis of Employee Performance Accountability in the Provision of Public Services at the Harapan Tani Village Head Office, Kempas District in 2024 and to find out what are the obstacles in the Implementation of Employee Performance Accountability in the Provision of Public Services at the Harapan Tani Village Head Office. The analytical method used in this research is a qualitative method. Data collection methods are carried out by observation, interviews, and documentation. The informants in this study totaled 20 people. Based on the results of the research conducted by the author, it can be concluded that the Harapan Tani Village Office, Kempas District, Indragiri Hilir Regency has implemented a performance accountability system in accordance with the accountability mechanism that is quite good to the community where all services of the Harapan Tani Village Office are based on the Technical Service Standards in the Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009. There are still several obstacles, namely the lack of public understanding of existing procedures, inadequate facilities, the large number of employees from outside the area making it difficult for

employees to arrive on time according to working hours, and the lack of employee understanding of the responsibilities of the obligations carried out.

### Keywords:

Accountability; Employee Performance, Public Service

## 1. Pendahuluan

Dalam *Good Governance* aparat kelurahan dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan dengan baik 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.

Pertanggungjawaban ini perlu karena pemerintahan di tingkat kelurahan merupakan aktor utama dalam menjalankan fungsi-fungsi pokok pemerintahan. Oleh karena itu, menjadi kewajiban seseorang atau 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.

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 tercipta tata pemerintahan yang baik yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan publik.

Akuntabilitas harus merujuk kepada sebuah spektrum yang luas dengan standart kinerja yang bertumpu pada harapan publik sehingga dapat digunakan untuk menilai kinerja, responsivitas dan juga moralitas dari para penguasa amanah publik.

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 pelayanan publik secara efektif dan efisien. Respon tersebut mengacu pada image yang berkembang bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah berbelit-belit dan malah membuat masyarakat bingung. Kadang yang ditemui masyarakat adalah ketidakjelasan mengenai siapa atau bagian mana yang sebenarnya harus melayani kepentingannya. Hal itu masih ditambah waktu pelayanan yang panjang, sehingga butuh waktu yang lama untuk menyelesaikan suatu urusan.

## **2. Metode**

Penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial dan data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk menganalisis dan menguraikan kondisi objektif tentang Analisis Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Lurah Harapan Tani Kecamatan Kempas Tahun 2024. Dengan demikian penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami suatu fenomena atau situasi sosial secara mendalam dan menyeluruh. Penelitian ini menggunakan data kualitatif, seperti data observasi, wawancara, dan dokumen, untuk menghasilkan deskripsi yang kaya dan terperinci tentang fenomena yang diteliti.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **HASIL**

Hasil penelitian dalam penelitian ini yaitu mengumpulkan data atau informasi secara tersusun, yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data yang diperoleh disusun sedemikian mungkin. Hal tersebut dilakukan dengan alasan supaya penelitian dapat menguasai data dan tidak terpaku pada tumpukan data, serta memudahkan peneliti untuk merencanakan tindakan selanjutnya. Pada penyajian data ini penulis juga akan memaparkan hasil penelitiannya sebagai upaya menjawab permasalahan dari rumusan masalah.

### **Diskusi**

#### **Analisis Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Harapan Tani**

##### **1. Dasar Hukum dalam Melakukan Akuntabilitas**

Pihak berwenang menerima perintah dan harus bergantung pada peraturan dalam kegiatan dan fungsinya. Begitu pula dengan Kantor Lurah Harapan Tani Kecamatan Kempas senantiasa mengacu dan mematuhi peraturan yang berlaku dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Latihan akuntabilitas pada Kantor Lurah Harapan Tani disusun dan dilaksanakan sesuai dengan INPRES Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP). Dalam melaksanakan INPRES dan memastikan akuntabilitas yang tepat.

##### **2. Pelaksanaan Akuntabilitas**

Kepuasan masyarakat menjadi hal yang terpenting dalam pelayanan yang diberikan. di Kantor Lurah Harapan Tani, Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap publik terangkum dalam bentuk Akuntabilitas dan menjadi tanggungjawab setiap pegawai Kantor Lurah Harapan Tani. Beberapa pelayanan yang diberikan oleh kantor Lurah Harapan Tani.

Oleh karena itu, alasan utama Kantor Lurah Harapan tani bertanggung jawab terhadap kinerja pegawainya dalam pemberian pelayanan adalah menciptakan proses kerja yang sesuai dengan peraturan yang ada sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas kepada masyarakat. Laporan pertanggung jawaban berkala di Kantor Lurah Harapan Tani adalah sebagai berikut:

- a) Laporan Rutin
  - 1) Laporan keluar – masuk surat
  - 2) Laporan pelayanan Masyarakat
  - 3) Laporan inventaris kantor
  - 4) Laporan kewilayahan (kependudukan, mutase penduduk)
- b) Laporan Insidental
  - 1) Kejadian-kejadian (bencana alam, kejahatan)
 

Namun dalam hal sanksi kepala desa atau lurah yang tidak melaksanakan kewajiban untuk melaporkan laporan yang semestinya harus di laporkan ke pemerintahan di atas maka bisa dikenakan sanksi administratif berupa teguran lisan atau tertulis hingga tindakan pemberhentian sementara dan dapat dilanjutkan pemberhentian. Seperti menurut Undang-undang Pasal 48 huruf c Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (PP 43/2014)
- c) Kinerja Pegawai
 

Sehubungan dengan hal tersebut, Kantor Lurah Harapan Tani dalam memberikan pelayanan prima sesuai dengan prosedur yang dimilikinya juga memiliki batasan/ukuran yang menyangkut kinerja pegawainya. Namun begitu, faktanya, kinerja dari pegawai Kantor Lurah Harapan Tani masih belum memuaskan.

Kurang memadai fasilitas di Kantor bisa berdampak oleh pelayanan yang diberikan oleh masyarakat, masyarakat harus mengantri untuk bisa menyelesaikan urusannya dan karena hal itu banyak masyarakat yang kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Selain itu banyak pegawai yang jarak nya cukup jauh dari lokasi Kantor yang mengakibatkan pegawai tidak tepat waktu dan kinerja pun akan terganggu.

### **Faktor yang Menghambat Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Lurah Harapan Tani Kecamatan Kempas Tahun 2024**

Kantor Lurah Harapan Tani Kecamatan Kempas seperti halnya kantor Desa/Kelurahan Lainnya juga pasti memiliki hambatan-hambatan dalam proses pelaksanaan pelayanannya. Sehubungan dengan hal diatas Kantor Lurah Harapan Tani mengidentifikasi beberapa faktor yang selama ini dirasa menghambat jalannya proses akuntabililtas.

- a. Kurangnya pemahaman Masyarakat atas prosedur yang ada
- b. Fasilitas yang tidak memadai
- c. Banyaknya pegawai dari luar daerah sehingga membuat pegawai sulit untuk datang tepat waktu sesuai aturan jam kerja
- d. Kurangnya pemahaman pegawai atas tanggung jawab kewajiban yang dilakukan

#### 4. Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa pada Kantor Lurah Harapan Tani Akuntabilitas yang dibuat lebih fokus untuk memenuhi kewajiban dari prosedur yang telah dibuat pada saat tertentu bilamana Kantor Lurah mendapat tugas dari instansi di atasnya yang mengharuskan dibuatnya laporan pertanggungjawaban. Sedangkan akuntabilitas rutin, yang lebih bisa menjadi cerminan dari kinerja pegawai untuk akhirnya digunakan sebagai evaluasi justru kurang diperhatikan. Akuntabilitas di Kantor Lurah Harapan Tani yang dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai terkait dengan usaha untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat memiliki pengaruh yang masih sedikit, karena fokus akuntabilitas bukan pada pelaksanaan kewajiban dan kualitas tanggungjawab sehari-hari. Jika dilihat dari fungsinya akuntabilitas dijalankan supaya pegawai memiliki jiwa tanggungjawab dan berpengaruh positif terhadap kinerjanya sehari-hari. Akan tetapi pada Kantor Lurah Harapan Tani akuntabilitas yang dibuat lebih fokus pada pertanggungjawaban terhadap tugas khusus atau insidental dari instansi yang lebih tinggi sehingga pengaruh akuntabilitas pada kinerja individu pegawai dalam menjalankan tugas sehari-hari masih kurang, Terlebih lagi adanya beberapa masyarakat yang merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Lurah Harapan Tani.

Terdapat beberapa faktor hambatan yang dapat mengganggu atau mempengaruhi terlaksananya Akuntabilitas Kinerja Pegawai di Kantor Lurah Harapan Tani.

- a. Kurangnya pemahaman masyarakat atas prosedur yang ada
- b. Fasilitas yang tidak memadai
- c. Banyaknya pegawai dari luar daerah sehingga membuat pegawai sulit untuk datang tepat waktu sesuai aturan jam kerja.
- d. Kurangnya pemahaman pegawai atas tanggung jawab kewajiban yang dilakukan

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

Berdasarkan uraian tersebut, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Diharapkan Lurah memperhatikan Kinerja Pegawai Kantor dan juga menyusun dan menerapkan secara tegas sebuah bentuk akuntabilitas yang memiliki fokus pada kegiatan sehari-hari pegawai serta menekankan dan menanamkan budaya kerja yang berimbang, yang tidak menganggap penting hanya pada salah satu kewajiban saja.
- b. Hendaknya Lurah dan Para pegawai melihat betapa pentingnya dari penerapan akuntabilitas yang benar dalam menjalankan tugas sesuai prosedur yang ada.
- c. Diharapkan agar pemimpin memberikan perhatian dan pengawasan pada kinerja pegawainya karena dengan mengetahui kinerja pegawai dapat diukur apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah maksimal atau belum.

#### 5. Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2001. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gajah Mada.
- Handyaningrat. 1981. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: PT Gita Karya.
- Ihya, U., & Handayani, E. (2023). Akuntabilitas dan Transparansi Kinerja Pemerintah Daerah dalam Pengelolaan Dana Desa (Studi Kasus di Kabupaten Bantul). *Jurnal Dinamika Administrasi Publik*

- Ihya, H., & Handayani, E. (2023). Akuntabilitas: Konsep, Prinsip, dan Implementasi. Jakarta: PT Pustaka Mandiri.
- Indonesia. Inpres Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja. Kementerian Sekretariat Negara, 1999.
- Jabbara, Joseph. G. dan O. P. Dwivedi. 1989. Publik Service Accountability, A Comparative Perspective Connecticut : Kumarian Press. Inc.
- Kumorotomo Wahyudi. Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa pada Masa Transisi. 2018
- LAN dan BPKP, Modul I. 2000. Akuntabilitas dan Good Governance.
- LAN (Lembaga Administrasi Negara). (2005). Akuntansi Kinerja Instansi Pemerintah: Pedoman Penyusunan. LAN RI, Jakarta.
- Mahsun. (2023). Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah: Konsep, Dimensi, dan Mekanisme. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Mardiasmo. (2015). Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Konsep, Teori, dan Implikasinya. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. Mewujudkan Good Governance. Yogyakarta
- Mardiasmo. (2018). Akutansi Sektor Publik. Yogyakarta
- MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Moenir, H. A. S. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nainggolan, H. 1987. Pembinaan Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: FEUI.
- Nasir, Moh. 1988. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 1985. Metode Penelitian. Jakarta : Bina Aksara.
- Putri Irma Ikromul Mufidah. (2021). Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia) Studi Kasus di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau, Universitas Islam Negeri Sultan Syarief Kasim Riau.
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2008 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan
- Simamora Jusrianda. (2021). Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dan Kartu Keluarga Pada Kantor Camat Medan Labuhan Kota Medan), Universitas Medan Area Medan.
- Sugiyono, Y. (2017). Metode penelitian kualitatif: Kuantitatif dan kombinasi. Alfabeta.

Sari Hermita. (2020). Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Unit Pelayanan Teknis (Upt) Disdukcapil Banjarmasin Timur

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Wijayanti Sutha Diyah. (2018). Cara Mudah Memahami Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum.