

MATERI PELENGKAP MODUL
LATSAR CPNS GOL. III Angkatan 46 TAHUN 2019

Materi :
AKUNTABILITAS

21 September 2019



PUSDIKLAT BPS RI
Jakarta, 2019

AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK

Istilah akuntabilitas berasal dari istilah dalam bahasa Inggris accountability yang berarti pertanggungjawaban atau keadaan untuk dipertanggungjawabkan atau keadaan untuk diminta pertanggungjawaban. Akuntabilitas (accountability) yaitu berfungsinya seluruh komponen penggerak jalannya kegiatan perusahaan, sesuai tugas dan kewenangannya masing-masing.

Akuntabilitas adalah sebuah konsep etika yang dekat dengan administrasi publik pemerintahan (lembaga eksekutif pemerintah, lembaga legislatif parlemen dan lembaga yudikatif Kehakiman) yang mempunyai beberapa arti antara lain, hal ini sering digunakan secara sinonim dengan konsep-konsep seperti yang dapat dipertanggungjawabkan (responsibility),^[1] yang dapat dipertanyakan (answerability), yang dapat dipersalahkan (blameworthiness) dan yang mempunyai ketidakbebasan (liability) termasuk istilah lain yang mempunyai keterkaitan dengan harapan dapat menerangkannya salah satu aspek dari administrasi publik atau pemerintahan, hal ini sebenarnya telah menjadi pusat-pusat diskusi yang terkait dengan tingkat probabilitas di sektor publik, perusahaan nirlaba, yayasan dan perusahaan-perusahaan.

Dalam peran kepemimpinan, akuntabilitas dapat merupakan pengetahuan dan adanya pertanggungjawaban terhadap tiap tindakan, produk, keputusan dan kebijakan termasuk pula di dalamnya administrasi publik pemerintahan, dan pelaksanaan dalam lingkup peran atau posisi kerja yang mencakup di dalam mempunyai suatu kewajiban untuk melaporkan, menjelaskan dan dapat dipertanyakan bagi tiap-tiap konsekuensi yang sudah dihasilkan.

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggung jawabannya.

Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat

jadi...

Akuntabilitas Publik

Akuntabilitas (accountability) secara harfiah dapat diartikan sebagai "pertanggung jawaban". Namun penerjemahan secara sederhana ini dapat mengaburkan arti kata accountability itu sendiri bila dikaitkan dengan pengertian akuntansi dan manajemen. Governmental Accounting Standard Board (GASB) di Amerika Serikat mendefinisikan istilah accountability sebagai "the requirement for government to answer to the citizenry – to justify the raising of public resources and the purposes for which they used".

Akuntabilitas publik mengandung makna bahwa hasil dari suatu entitas kedalam bentuk fungsinya, program dan kegiatan, maupun kebijakan suatu lembaga publik harus dapat dijelaskan dan dipertanggung jawabkan kepada masyarakat (public disclosure), dan masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dimaksud tanpa hambatan. Konsep akuntabilitas tersebut senada dengan apa yang dikemukakan oleh Stewart tentang jenjang atau tangga akuntabilitas (Stewart's ladder of Accountability) yang terdiri dari 5 (lima) jenis tangga akuntabilitas yakni :

- 1. Accountability for probity and legality;**
- 2. Process Accountability;**
- 3. Performance Accountability;**
- 4. Programme Accountability;**
- 5. Policy Accountability.**

(lihat : B. Akbar dan Siti Nurbaya, 2000:26)

Akuntabilitas publik juga melekat pada fungsi pengendalian dan pengawasan, maka informasi yang disajikan terutama aspek pelaporan keuangan kepada publik harus auditable atau dapat diaudit oleh baik aparat internal dan eksternal pengawasan fungsional Badan Pemeriksaa Keuangan (BPK) dan Badan Pengawas Daerah (Bawasda) maupun auditor lainnya yang terkait.

Selain itu, akuntansi pemerintahan sebagai penyedia informasi tidak hanya menyediakan informasi yang bersifat keuangan tetapi juga menyediakan

informasi tentang penggunaan resources oleh setiap entitas publik yang terkait dengan tujuan Nngara kesejahteraan (welfarestate), yang merupakan landasan filosofi akuntansi pemerintahan (non profit organization) yang akuntabel dan transparan.

A. PENDAHULUAN

Seiring adanya gerakan reformasi yang bersumber dari adanya krisis global, berakibat keterpurukan diberbagai bidang yang menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintahan yang ditandai dengan jatuhnya era orde. Kegagalan pemerintah tersebut dipicu juga adanya penyalahgunaan wewenang aparatur pemerintahan yang diberikan kepada masyarakat yang tidak efesien, efektif, tidak responsif dan kurang peka terhadap aspirasi dan kebutuhan masyrakat terhadap perkembangan lingkungan global yang mendorong suburnya praktik-praktik kolusi, korupsi dan nepotisme yang mendorong masyarakat menginginkan pemerintahan yang baik “good governance”.

Berkembangnya patologi tersebut di dalam tubuh birokrasi menyebabkan timbulnya krisis kepercayaan masyarakat yang ditandai dengan mengalirnya protes dan demonstrasi yang dilakukan beberapa dari komponen masyarakat terhadap birokrasi baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah dan bermunculnya lembaga-lembaga non pemerintah sebagai aksi protes terhadap pemerintah. Berkembangnya patologi tersebut dalam tubuh birokrasi menunjukan betapa rendahnya kualitas birokrasi dan kurangnya profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana berdasarkan beberapa hasil penelitian lembaga-lembaga survey internasional seperti PERC dan Transparency International menunjukan bahwa buruknya kinerja birokrasi yang menjadikan indonesia menjadi negara terkorup se asia dengan nilai hampir sempurna yaitu 9,92 tahun 2002. Yang juga sering kita dengar beberapa bulan belakangan ini semakin maraknya kasus-kasus korupsi yang terungkap oleh komisi pemberantasan korupsi baik itu pejabat publik, anggota legislatif, mantan menteri, bahkan staff direktorat pajak yang merugikan negara hampir mencapai 30 miliar.

Jika dilihat dari peringkat kualitas birokrasi indonesia dibandingkan dengan negara lain indonesia berada pada kelompok negara yang paling rendah diantara negara-negara lain diseluruh dunia yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang bersumber dari polical and economic risk consultancy dalam kompas,22 juni 2011[1]

Negara	Periode	
	2000	2001
Hongkong	3,80	3,07
Amaerika serikat	5,43	3,59
Singapura	2,71	3,83
Australia	6,19	4,00
Jepang	4,20	5,50
Korea selatan	8,33	6,33
Taiwan	6,22	6,38
Malaysia	7,50	6,50
China	8,89	7,63
Flipina	6,67	8,00
Thailand	6,40	8,18
Indonesia	7,44	8,83
India	9,60	8,88
Vietnam	9,40	9,50

Dimana indonesia berada dibawah thailand, fhipilina dan singapura yang merupakan sama-sama negara berkembang dan ASEAN, yang menunjukan ketertinggalan birokrasi indonesia dalam meningkatkan kualitasnya guna mewujudkan daya saing pada era globalisasi. Dan dapat juga dilihat berdasarkan data diatas, menunjukan penurunan kinerja pelayanan birokrasi yang tadinya 7,44 menjadi 8,83. Dan jika dibandingkan dengan negara tetangga singapura yang tingkat kualitas birokasinya sudah mencapai 3,83.

buruknya kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi indonesia antara lain belum dijalankannya apa yang disebut dengan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimana akuntabilitas mempunyai peranan yang sangat penting dalam menekan tingkat korupsi, Menurut Klitgaard et all secara umum pola yang menjadi penyebab merebaknya korupsi dapat di ungkapkan dengan rumus sebagai berikut: “C=M+D-A” C (Korupsi), M (monopoli kekuasaan), D (dekresi birokrasi) dan A (akuntabilitas)²[2]. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilakukan dengan transparan dan akuntabel di setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas pelayanan publik berimplikasi luas terhadap kesejahteraan masyarakat dan untuk mencapai suatu pemerintahan yang baik atau pemerintahan yang bersih “good governance” serta lemahnya kontrol masyarakat yang menjelaskan buruknya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena salah satu esensi dari akuntabilitas adalah kontrol, karena kondisi yang terjadi selama ini telah mengkerdikan peran serta masyarakat dan telah terjadi dominasi birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan serta untuk menciptakan suatu sistem pelayanan yang akuntabel harus ada evaluasi pelayanan yang diberikan oleh para pengguna pelayanan yaitu masyarakat yang tercermin dari hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan tiga lokus penelitian yaitu sumatera barat, DI Yogyakarta dan Sulawesi selatan dimana buruknya akuntabilitas yang dimiliki oleh para birokrasi.

Tingkat Akuntabilitas Aparat Birokrasi Di Sumatera Barat, Daerah Istimewa Yogyakarta dan Sulawesi Selatan³[3]

Tingkat Akuntabilitas	Lokasi					
	Sumatera barat		DI Yogyakarta		Sulawesi Selatan	
	N	%	N	%	N	%
Baik	26	9,1	42	12,9	39	13,0
Buruk	261	90,9	283	87,1	261	87,0
Jumlah	287	100,0	325	100,	300	100,0

Jika dilihat dari tabel diatas secara gamblang menyatakan bahwa tingkat akuntabilitas terhadap tiga daerah yaitu sumatera barat, daerah istimewa jogjakarta dan sulawesi selatan sangat jelek dimana rata-rata persentasenya kejelekan aparat birokrasinya hampir mencapai 90%.

Kurangnya kontrol masyarakat dan pengkerdilan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pemerintahan yang merupakan sebagai stakeholder terjadi selama ini dan banyaknya terjadi penyimpangan-penyimpangan didalam tubuh birokrasi pemerintah menyebabkan tugas pokok aparatur negara sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat yang memiliki tugas pokok melayani masyarakat tidak terwujud yang menimbulkan berbagai masalah diantaranya masalah prosedur pelayanan dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, diskriminatif, tidak transparan, kurang akomodatif, kurang inovatif, kurang konsisten dan praktek pungli dan KKN (korupsi, Kolusi dan Nepotisme).

Selain itu masalah-masalah dikotomi politik birokrasi yang secara tidak langsung dan secara jelas dapat dilihat mempengaruhi segi pelayanan publik dimana intervensi politik kedalam wilayah birokrasi pelayanan publik sering kali tidak terhindarkan dimana batas-batas antara birokrasi dengan politik masih belum jelas. Menurut wahyudi kumorotomo ada beberapa hal yang menyebabkan banyaknya kebijakan, program pelayanan publik kurang responsif terhadap aspirasi masyarakat sehingga kurang mendapatkan dukungan secara luas antara lain dikarenakan para birokrat kebanyakan masih berorientasi kepada kekuasaan dan bukannya kepentingan publik secara umum dan terdapat kesenjangan yang lebar antara apa yang diputuskan oleh pembuat kebijakan dan apa yang benar-benar dikehendaki oleh rakyat.^{4[4]} Serta kecenderungan para birokrasi di indonesia masih menggunakan presfektif tradisional dimana masih menggunakan kekuasaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat, yang dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan,

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa penyimpangan-penyimpangan yang terjadi didalam pelayanan publik serta kurang sertanya peran masyarakat dalam memberikan partisipasinya untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkanya serta tidak terwujudnya akuntabilitas

didalam pelayanan publik menimbulkan pertanyaan bagaimana menciptakan akuntabilitas didalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga penulis mengambil judul “**AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK**”

B. AKUNTABILITAS

Akuntabilitas (accountability) adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya^{5[5]} dan akuntabilitas adalah suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggung jawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan, dalam hal ini ada dua bentuk akuntabilitas yaitu akuntabilitas eksplisit dan akuntabilitas implisit. Akuntabilitas eksplisit atau secara konseptual dapat disebut answerability adalah pertanggungjawaban seorang pejabat atau pegawai pemerintahan manakala di harus menjawab atau menanggung konsekuensi dari cara-cara yang mereka gunakan dalam melaksanakan tugas kedinasan sedangkan akuntabilitas implisit berarti bahwa setiap pejabat atau pegawai pemerintahan secara implisit bertanggungjawab atas setiap kebijakan, tindakan atau proses pelayanan publik yang dilaksanakan.^{6[6]} berdasarkan pengertian akuntabilitas tersebut, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat harus bertanggung jawab secara langsung maupun secara tidak langsung kepada masyarakat, menurut Polidano (1998) menawarkan kategorisasi baru yang disebutnya sebagai akuntabilitas langsung dan akuntabilitas tidak langsung. Akuntabilitas tidak langsung merujuk pada pertanggung jawaban kepada pihak eksternal seperti masyarakat, konsumen, atau kelompok klien tertentu, sedangkan akuntabilitas langsung berkaitan dengan pertanggung jawaban vertikal melalui rantai komando tertentu.

Dalam konteks pelayanan publik dan berdasarkan pengertiannya maka dapat diambil pengertian bahwa akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan

pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada didalam masyarakat atau yang dimiliki oleh stakeholder.^{7[7]} Menurut ferlie et al (1997:202-216) membedakan beberapa model akuntabilitas yaitu: akuntabilitas ke atas, akuntabilitas kepada staff, akuntabilitas ke bawah, akuntabilitas berbasis pasar dan akuntabilitas kepada diri sendiri. Yang hampir sama dengan konsep yang dikemukakan oleh polidano dimana akuntabilitas ke atas dan akuntabilitas kepada staff merupakan akuntabilitas langsung berkaitan dengan pertanggungjawaban secara hirarki atau garis komando sedangkan akuntabilitas ke bawah dan akuntabilitas berdasarkan pasar merupakan akuntabilitas secara tidak langsung yang merujuk kepada masyarakat dimana fokus utama dari akuntabilitas ini adalah nilai-nilai dan norma-norma serta kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh masyarakat.

Berdasarkan deklarasi tokyo menetapkan definisi akuntabilitas merupakan kewajiban-kewajiban dari individu atau penguasa yang dipercaya untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawaban fiscal, manejerial dan program. Dengan demikian akuntabilitas mempunyai empat dimensi yang membedakan dengan yang lain yaitu: (1) Siapa yang harus melaksanakan akuntabilitas, (2) Kepada siapa seseorang berakuntabilitas, (3) Apa standar yang digunakan untuk menilai akuntabilitasnya, (4) Nilai akuntabilitas itu sendiri.

C. PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dimana kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak swasta atau kebutuhan yang mengakibatkan adanya kegagalan pasar dimana pasar tidak dapat menyediakan barang-barang tersebut sehingga pemerintahlah yang menyediakannya. Berdasarkan sifatnya ada dua jenis barang yaitu barang publik dan barang privat, dimana barang publik bersifat non exclude dan non rivalry dimana jika seseorang mengkonsumsi barang tersebut tidak akan mempengaruhi orang lain untuk mengkonsumsinya, diantara pelayanan kesehatan, keamanan, pendidikan yang merupakan

barang dimana pihak swasta tidak mau menyediakannya, sehingga pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan akan barang-barang publik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan^{8[8]}. Sedangkan menurut versi pemerintah Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KepMenPPAN No.63/KEP/M.PAN/2003).^{9[9]}

Mengapa pelayanan publik merupakan salah menjadi titik strategis untuk membangun praktik good governance (1) pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah sehingga baik atau buruknya praktik good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh masyarakat luas, (2) berbagai aspek good governance dapat diaktualisasikan secara lebih relatif lebih mudah dalam ranah pelayanan publik, aspek kelembagaan yang selama ini menjadi rujukan dalam menilai praktik governance dapat lebih mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, (3) Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance, pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini^{10[10]}.

Laing (2003) ada beberapa karakteristik yang dapat dipakai untuk mendefinisikan apa yang dikategorikan sebagai pelayanan publik secara lebih terperinci, pertama dalam kegiatan penyediaan barang atau jasa yang dibutuhkan masyarakat, pelayanan publik bercirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai tujuan politik yang lebih besar dibanding

dengan upaya untuk mewujudkan tujuan ekonomis.¹¹[11] Dalam pandangan albrecht dan zemke (1990:41) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi dan pelanggan.baik buruknya kualitas kinerja pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat dinilai, menurut Lenvine (1990:188) maka produk pelayanan publik didalam suatu negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator yaitu:

1. Responsiveness atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan layanan
2. Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip atau ketentuan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

D. AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK

Akuntabilitas merupakan salah satu dari prinsip-prinsip governance yang tertuang di dalam program UNDP (United Nation development Program) dimana prinsip akuntabilitas mempunyai peranan yang sangat penting dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang baik atau good governance, dimana akuntabilitas memiliki beberapa dimensi dan beberapa model bagaimana akuntabilitas tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan efektif, akuntabilitas sebenarnya memiliki beberapa model dan beberapa pendekatan jika dilihat dari berbagai perspektif atau dimensi, baik politik, ekonomi, sosial. Akan tetapi pada prinsipnya akuntabilitas merupakan suatu konsep bagaimana mengakomodasi nilai-nilai yang berkembang didalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang didalam masyarakat dan pelayanan yang diinginkan masyarakat.

Untuk mencapai suatu pemerintahan yang baik, pemerintahan yang aspiratif terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat maka perlu diadakannya beberapa metode untuk mengukur sejauh mana pemerintah tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, dibawah ini Ada beberapa metode untuk mengukur kinerja layanan diantaranya dengan melakukan benchmarking terhadap standar pelayanan, melakukan survey, focus group discussion (FGD), indepth interview, observasi, mystery shopper. Karena dengan adanya tolok ukur suatu pelayanan akan memberikan informasi bagaimana pelayanan itu berjalan, apakah baik atau buruk? Dan apakah pelayanan yang diberikan dapat memuaskan kebutuhan dan aspirasi masyarakat sehingga dapat dilakukan suatu evaluasi lebih lanjut. Sehingga pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan dapat saling bertukar informasi sehingga tujuan utama dari akuntabilitas dapat tercapai, selain itu peran serta masyarakat yang terwujud dalam prinsip-prinsip good governance dimana peran partisipatif masyarakat untuk menilai dan memberikan keluhan-keluhan sangat diperlukan oleh pemerintah karena kontrol dari masyarakat merupakan sarana untuk merefleksikan nilai-nilai dan norma yang ada dan berkembang didalam masyarakat sehingga terjadi kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang didalam masyarakat dan yang dikehendaki oleh masyarakat dan stakeholder.

Berdasarkan deklarasi tokyo yang menyebutkan bahwa ada empat dimensi akuntabilitas yaitu siapa yang melaksanakan akuntabilitas, kepada siapa berakuntabilitas, standar apa mengukur akuntabilitas dan nilai akuntabilitas itu sendiri. Siapa yang melaksanakan akuntabilitas dan kepada siapa berakuntabilitas, merupakan semua stakeholder yaitu masyarakat, LSM serta pemerintah sebagai penyedia pelayanan, nilai dan standar apa untuk mengukur akuntabilitas dapat dilakukan dengan berbagai metode yang dapat dilihat pada penjelasan di atas dengan terjawabnya dimensi akuntabilitas maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terwujud sehingga terciptanya suatu pemerintahan yang mampu mengakomodir kebutuhan masyarakat atau publik. Dengan adanya beberapa dimensi yang dikemukakan didalam deklarasi tokyo, maka pemerintah dapat mengukur sejauh mana akuntabilitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dan masyarakat serta lembaga-lembaga non

pemerintah dapat melakukan fungsinya sebagai pengontrol dan sebagai stakeholder dan serta bertanggungjawab pula sejauh mana pelayanan itu dilakukan.

Menurut James B. Whittaker dalam Bastian (2001) berpendapat bahwa pengukuran atau penilaian kinerja organisasi adalah suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Dari defensi diatas bahwa penilaian kinerja suatu organisasi adalah suatu alat untuk meningkatkan akuntabilitas, dimana menurut KepMenPan no.63 KEP/M.PAN/2003 bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 12[12]: (1) Prosedur pelayanan, (2) Waktu penyelesaian, (3) Biaya pelayanan, (4) Produk pelayanan, (5) Sarana dan prasarana, (6) Kompetisi petugas pemberi layanan.

Berdasarkan standar pelayanan di atas memberikan gambaran kepada masyarakat bahwa adanya kepastian pelayanan bagi masyarakat sehingga masyarakat mampu menilai sejauh mana pelayanan itu diberikan sehingga dapat dinilai sejauh mana kinerja suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mewujudkan akuntabilitas dalam pelayanan publik, akan tetapi Kadangkala akuntabilitas pelayanan hanya diukur dengan bagaimana pelayanan itu dapat berjalan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan SOP pelayanan, dan hanya terfokus kepada akuntabilitas internal di dalam organisasi namun tidak berlanjut ke luar dengan kata lain bahwa birokrasi di Indonesia hanya terpaku kepada standar dan prosedur yang berlaku yang bersifat kaku dan prosedural yang tidak mendorong lahirnya kreativitas dalam memberikan pelayanan dimana kebutuhan dan perkembangan akan pelayanan yang diinginkan masyarakat tidak teraplikasikan dengan baik sehingga terjadi kekurangan dimana didalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah hanya menerapkan norma atau nilai standar pelayanan secara sepihak berdasarkan prosedural dan petunjuk pelaksanaan yang bersifat kaku yang membuat komitmen aparat birokrasi lemah untuk mewujudkan akuntabilitas kepada masyarakat yang dilayaninya. Sehingga diperlukan standar operasional prosedural pelayanan yang responsif dan aspiratif terhadap

kebutuhan masyarakat sesuai dengan norma dan standar yang sesuai didalam masyarakat sehingga tidak terfokus kepada standar baku yang ada.

Untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik menurut wahyudi kumorotomo¹³[13] Rumusan strategis untuk meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan di dalam birokrasi itu sendiri dan rumusannya sebagai berikut:

1. Mengikis Budaya Paternalistik

Untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik salah satu yang harus dilakukan adalah menghilangkan budaya paternalistik dimana selama ini birokrasi di indonesia terlalu lama diindoktrinasi kultur birokrasi yang mengarahkan aparat birokrasi untuk selalu melihat ke atas dan lebih mementingkan kepentingan pimpinan daripada kepentingan pengguna jasa sehingga birokrasi merasa tidak perlu bertanggung jawab kepada publik melainkan bertanggung jawab kepada atasan. Budaya paternalistik ini menyebabkan komitmen birokrasi menjadi lemah terhadap akuntabilitas, serta masih adanya prespektif tradisional aparat birokrasi dimana jenjang kekuasaan dari atas ke bawah "hirarkikal" dimana semakin ke atas semakin tinggi kekuasaannya dan semakin ke bawah semakin rendah tingkat kekuasaannya dan beranggapan bahwa masyarakat berada pada posisi yang paling rendah tidak mempunyai kekuasaan sehingga kecendrungan birokrasi bertanggung jawab keatas bukan kepada masyarakat.

2. Menegakkan Kriteria Efektivitas Dan Efesiensi

Efesiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu indikator dari berjalan apa tidaknya akuntabilitas pelayanan publik,

Membuat suatu standar operasional prosedural pelayanan yang sudah dilaksanakan dengan adanya keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 KEP/M.PAN/2003 tentang Standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik disetiap unit instansi pemerintahan. Dimana ada kepastian pengguna

3. Merampingkan Struktur Dan Memperkaya Fungsi

Merampingkan struktur dan memperkaya fungsi merupakan hal yang harus dilakukan didalam menciptakan akuntabilitas pelayanan publik, dengan melakukan pelayanan satu atap atau yang lebih dikenal dengan pelayanan unit terpadu. Dengan merampingkan struktur dan memperkaya fungsi sistem birokrasi yang berbelit-belit dan lamanya waktu pelayanan dikarenakan sistem birokrasi yang hirakikal prosedural dan kaku dapat menghambat terjadinya efesiensi dan efektivitas produktivitas birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Mengakomodasi Kritik Dari Publik

Untuk mewujudkan akuntabilitas, peran partisipatif masyarakat dalam menilai pelayanan dan peran aspiratif birokrasi dalam menampung segala ktrikan dari masyarakat yang berguna sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan apakah sudah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Birokrasi yang baik adalah birokrasi yang aspiratif terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat.

5. Memupuk Semangat Kerjasama Dan Mengutamakan Sinergi

Dalam memberikan pelayanan publik, birokrasi harus bertumpu kepada visi dan misi dari birokrasi itu sendiri dimana sebagai penyelenggara pelayanan publik dan sebagai pelayan publik atau masyarakat.

6. Membudayakan Delegasi Kewenangan Dan Diskresi Yang Bertanggung Jawab

7. Orientasi Kepada Pelayanan Pengguna Jasa

Pelayanan yang akuntabel adalah pelayanan yang mengacu kepada kepuasan pengguna jasa yaitu masyarakat atau publik. Dimana orientasi aparat birokrasi adalah bagaimana memuaskan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan benchmarking terhadap standar pelayanan sama halnya yang dilakukan oleh sektor swasta atau dunia bisnis dimana mengutamakan kepuasan pelanggannya.

Selain itu perlu dilakukannya sistem pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat yang bertujuan untuk menyampaikan informasi, usul/saran, keluhan, pertanyaan secara langsung kepada pemerintah, untuk meningkatkan peran partisipatif masyarakat untuk memajukan dan memperbaiki program yang dilakukan oleh pemerintah serta sebagai media untuk mendapatkan informasi langsung dari sumber yang berwenang di lingkungan pemerintah yang akan dijadikan bahan-bahan evaluasi bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang akuntabel, Dengan adanya sistem pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat melalui sms dan website yang menggunakan jaringan internet diharapkan dapat menciptakan transparansi informasi dan resposibilitas aparat birokrasi dan pemerintah dalam menghadapi perubahan-perubahan norma dan standar pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, secara cepat, efektif dan efisien.

E. KESIMPULAN

Dari penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa didalam pelaksanaan akuntabilitas diperlukan peranan masyarakat dan lembaga non pemerintah yang partisipatif guna memberikan masukan, usulan dan kritikan kepada pemerintah dan diperlukan pemerintah yang responsive terhadap kebutuhan-kebutuhan pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat, pemerintah mampu mengakomodasi nilai-nilai pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang diinginkan oleh masyarakat salah satunya dengan melakukan standarisasi pelayanan. Akuntabilitas dapat menjadi sebuah motivasi bagi semua stakeholder untuk bertanggung jawab terhadap pelayanan publik sehingga mewujudkan suatu tata pemerintahan yang baik atau good governance yang bercirikan kepada proses governing di perlukan akuntabilitas untuk menjamin adanya pertanggungjawaban semua stakeholder baik itu pemerintah, lembaga non pemerintah maupun masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan adanya akuntabilitas akan menjamin tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam proses membuat suatu kebijakan akan dapat diterima oleh masyarakat dimana adanya tranparansi dan tanggungjawab kepada masyarakat akan pelayanan yang diberikan.