

Implementasi Akuntabilitas dan Transparansi Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kelapa Jakarta Timur Tahun 2020

Putri Salma Pratiwi, Sari Ningsih*
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Krisnadwipayana
sariningsih.moy@gmail.com

Submitted: 22/04/2022; Revised: 17/05/2022; Published: 22/06/2022

Abstract

Good governance practices require transparency in the overall process of governance. Government that is effective, transparent and accountable to its citizens is a top priority for the Government of Indonesia. With various other accountability and supervisory institutions, including the media, to maintain and deepen reform efforts and create anti-corruption institutions that are more transparent, high-performance and responsive to the needs of citizens. This research uses qualitative research methods with interview data collection techniques, observation and documentation. The results of this study indicate that the Pondok Kelapa Village Office has carried out its responsibilities according to Pergub number 152 of 2019 then for transparency it has been stipulated in the SKPD.

Keywords: Good Governance, Transparency, Accountability, Public Service

Pendahuluan.

Tata kelola pemerintahan yang baik (*Good governance*) sudah lama menjadi mimpi buruk banyak orang di Indonesia. Memahami tentang *good governance* berbeda-beda, namun setidaknya sebagian besar membayangkan bahwa dengan *good governance* akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Masih ada banyak hal lain yang menjadi permasalahan *good governance* di Indonesia seperti adanya perlakuan istimewa bagi para pejabat korup dan lain-lain. Jika kita ingin menelaah lebih, misalnya pada proses akuntansi atau pelaporan keuangan negara, ada beberapa hal lain yang menghambat *good governance* bisa diterapkan dan berhasil di Indonesia. Untuk itu pemerintahan yang efektif, transparan, dan bertanggung jawab kepada warganya adalah prioritas utama bagi Pemerintah Indonesia.

Dengan berbagai lembaga akuntabilitas dan pengawas lainnya termasuk media, untuk mempertahankan dan memperdalam upaya reformasi serta melahirkan berbagai

lembaga anti korupsi yang lebih transparan, berkinerja tinggi dan responsif terhadap kebutuhan warga negara. Pemerintah juga memperkuat kapasitas, kinerja, dan jangkauan publik lembaga akuntabilitas Indonesia serta meningkatkan akses publik terhadap informasi anggaran.

Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*. Prinsip-prinsip *good governance* antara lain adalah prinsip partisipasi (*participation*), penegakan hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), daya tanggap (*responsiveness*), berorientasi pada konsensus (*consensus orientation*), keadilan (*equity*), efektif dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), akuntabilitas (*accountability*), visi strategis (*strategic vision*). (Rosidin.2010;179).

Praktik *good governance* mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau, sehingga bertambahnya wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan, meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan dan berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan.

Transparansi juga memiliki keterkaitan dengan akuntabilitas publik. Untuk menciptakan *good governance* yang salah satunya ditunjukkan dengan sistem pelayanan birokrasi pemerintah yang akuntabel, kesadaran di antara para pegawai pemerintah mengenai pentingnya merubah citra pelayanan publik sangat diperlukan. Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik

kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan.

Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah mempunyai peranan yang begitu penting untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada semua masyarakat tanpa adanya diskriminatif sesuai dengan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009), sebagai berikut : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Pasal 1 Ayat (1)). Berdasarkan uraian permasalahan-permasalahan diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Akuntabilitas dan Transparansi Pada Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Pondok Kelapa Jakarta Timur Tahun 2020” .

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif mencoba memaknai suatu kejadian atau peristiwa dengan cara berinteraksi dengan orang-orang sekitar dalam situasi atau fenomena tersebut. Untuk menentukan informasi yang tepat dapat dilakukan dengan memilih informan yang berhubungan dengan permasalahan yang terjadi dalam hal ini teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive*. Teknik *purposive* adalah teknik penentuan informan dengan mempertimbangkan tertentu dan kriteria yang sudah ada.

Pembahasan

a. Akuntabilitas

Setiap pegawai negeri sipil disumpah untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab di tempat mereka ditugaskan. Bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh seorang pegawai negeri sipil merupakan bentuk pengabdian kepada negara. Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 152 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi, Peraturan Gubernur ini menekankan pada tugas pokok dan fungsi setiap instansi tertinggi hingga terendah

seperti kelurahan. Tugas pokok sebuah kelurahan adalah sebagai pelayanan publik, hal ini juga berlaku pada kelurahan Pondok Kelapa yang memiliki tugas melayani masyarakat Pondok Kelapa.

Pelayanan kepada masyarakat Pondok Kelapa ini merupakan bentuk dari tanggung jawab seorang pegawai negeri sipil untuk melayani seperti surat menyurat, mengurus perpanjangan surat atau sertifikat. Kelurahan Pondok Kelapa terdapat Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertugas bertanggung jawab memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan. Kelurahan Pondok Kelapa menerima bentuk komplek dari masyarakat melalui aplikasi JAKI (Jakarta Kini) yang dimuat oleh Pemprov DKI pada tahun 2019. Aplikasi ini sebagai wadah masyarakat untuk memberikan masukan, pendapat dan saran kepada pihak kelurahan agar meningkatkan kualitas pelayanan dan sebagai bentuk tanggung jawab Pegawai Negeri Sipil dalam melayani masukan. Dengan memanfaatkan teknologi Global Positioning System (GPS) melalui fungsi zonasi di aplikasi JAKI, pihak kelurahan dan masyarakat sekitar dapat mengetahui status di lokasi Kelurahan Pondok Kelapa berupa pendapat dan saran. Selain itu fitur JakLapor dibuat secara praktis bagi masyarakat untuk melaporkan gangguan dan kendala dalam kegiatan sehari-hari. Fitur ini bisa langsung ditemukan di aplikasi JAKI yang sudah terintegrasi dengan sistem Cepat Respon Masyarakat milik Pemprov DKI Jakarta. Sehingga setiap laporan dan aduan yang dibuat bisa langsung di respons atau ditindaklanjuti secara cepat serta tepat oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait.

Selain menggunakan aplikasi JAKI, Kelurahan Pondok Kelapa menyediakan layanan pengaduan dan saran yang dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai sarana untuk memberikan keluhan serta masukan. Kelurahan Pondok Kelapa menyediakan nomor telephone yang dapat diakses pada masing Masing Kelurahan Pondok Kelapa. Keluhan dan saran yang diberikan oleh masyarakat kepada kelurahan Pondok Kelapa mampu memberikan dampak pada kinerja yang dilakukan oleh pegawai negeri sipil. Kemudian melalui layanan pengaduan ini segala bentuk layanan pada kantor Kelurahan Pondok Kelapa dapat diselesaikan dengan baik.

Lurah Kelurahan Pondok Kelapa juga memiliki peran penting dalam terwujudnya bentuk tanggung jawab yang maksimal. Untuk meningkatkan kualitas

kinerja para Pegawai Negeri Sipil perlu adanya sanksi teguran apabila adanya ketidaksesuaian kinerja dari Pegawai Negeri Sipil tersebut. Kerjasama antara Lurah dan Pegawai Negeri Sipil di kelurahan Pondok Kelapa mampu memberikan hasil kinerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap kepemimpinan yang tegas harus diterapkan di kelurahan Pondok Kelapa ini sehingga mampu memberikan kedisiplinan bagi Pegawai Negeri Sipil.

b. Transparansi

Penyelenggaraan pemerintah yang menetapkan prinsip transparansi seperti informasi yang mudah di pahami dan dapat langsung diakses oleh penerima, merupakan hal yang penting dalam keterbukaan mengenai persyaratan yang harus di penuhi dalam kegiatan proses pelayanan administrasi, hal ini juga merupakan prasyarat utama mewujudkan kebutuhan masyarakat yang prima dalam kegiatan pelayanan. Sehingga aparatur pemerintah haruslah memberikan sebuah pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan prinsip transparansi dalam melaksanakan fungsi pemerintahan yang baik, jujur, bersih dan profesional sesuai dengan tugas yang diembannya dalam artian tidak melakukan praktek KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), pemerintah yang baik harus bertindak objektif dan tidak diskriminatif.

Transparansi telah dipraktikkan oleh Kelurahan Pondok Kelapa dengan baik, bisa dilihat dari upaya kelurahan memberikan informasi prosedur persyaratan, waktu proses pelayanan dan biaya administrasi yang di tempel di mading kantor Kelurahan Pondok Kelapa agar dapat memudahkan dan dapat di pahami oleh masyarakat Kelurahan Pondok Kelapa. Informasi yang ada pada kelurahan merupakan hasil keputusan dari walikota atau camat kemudian informasi tersebut diolah oleh Kelurahan Pondok Kelapa agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat Pondok Kelapa. Dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai Pegawai Negeri Sipil, Bapak Hakim berkewajiban memberikan kemudahan informasi yang telah disampaikan oleh walikota maupun camat.

Berbagai upaya penyampaian informasi dilakukan agar informasi yang ingin disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat sebagai contoh Kelurahan Pondok Kelapa memanfaatkan benner sebagai media penyampaian informasi tersebut. Transparansi pada kelurahan pondok kelapa terletak pada bagaimana mereka

menginformasikan tentang pembiayaan pelayanan publik. Informasi mengenai pembiayaan pelayanan publik di kelurahan pondok kelapa dapat di akses melalui SKPD namun SKPD ini hanya dapat di akses antara kantor kelurahan dengan kantor pusat, hal ini terjadi karena untuk mengakses SKPD hanya mampu diakses oleh pihak tertentu yaitu civitas kelurahan. Keterbukaan Informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Kelurahan Pondok Kelapa juga mempublikasikan melalui brosur dan informasi melalui papan pengumuman yang terdapat pada latar Kelurahan Pondok Kelapa.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan aspek Akuntabilitas pada pelayanan publik pegawai negeri sipil di Kelurahan Pondok Kelapa Jakarta Timur telah terpenuhi dengan baik. Hal ini sebagai perwujudan dari Peraturan Pemerintah Nomor 152 tahun 2019 yang menjelaskan tentang tugas pokok dan fungsinya. Selain itu, aspek transparansi atau keterbukaan terkait informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat juga sudah diterapkan dengan baik terlihat dari bagaimana cara Kelurahan Pondok Kelapa menyediakan mading dan benner untuk memberikan informasi update terbaru. Selain itu Kelurahan Pondok Kelapa. Hanya saja, masih terdapat kelemahan berupa kurangnya sanksi tegas terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil. Selain itu masih ada oknum yang membantu untuk mengurus pelaksanaan pelayanan Kelurahan Pondok Kelapa dengan berbalaskan imbalan sehingga pembiayaan pelayanan yang harus dibayarkan oleh masyarakat akan lebih mahal dan tidak sesuai dengan yang telah tertera pada SKPD.

Daftar Pustaka

- Ait Novianti, R Wedi dan Diandra (2019) “Pengaruh Transparansi dan Akuntabiitas Terhadap Kinerja Instansi Pemerintahan”
- Ana Sopanah, Irfan Fatoni, Marita Ossy Danawanti, Dwi Ekasari Harmadji, dkk. (2018). Bunga Rampai Akuntansi Publik: Isu Kontemporer Akuntansi Publik”. (Scopindo Media Pustaka.

Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Meleong, Lexy J, 2010. *Metodelogy Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. (Bandung: PT. Rosdakarya,

Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.

Rasul, Syahrudin. 2002. *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja Dan Anggaran*. Jakarta: Detail Rekod.