



# DINAMIKA GOVERNANCE

## JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI : <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/4043>

### OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN AKUNTABILITAS KINERJA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD) KABUPATEN PURBALINGGA

Tyas Fitrianingrum<sup>1</sup>, Denok Kurniasih<sup>2</sup>, Tobirin<sup>3</sup>

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik-Administrasi Publik, Universitas

Jenderal Soedirman Purwokerto<sup>1,2,3</sup>

[tyas.fitrianingrum007@mhs.unsoed.ac.id](mailto:tyas.fitrianingrum007@mhs.unsoed.ac.id),

[denok.kurniasih@unsoed.ac.id](mailto:denok.kurniasih@unsoed.ac.id), [tobirin@unsoed.ac.id](mailto:tobirin@unsoed.ac.id)

#### ARTICLE INFORMATION

*Article history:*

Received date: 20 Desember 2023

Revised date: 1 Januari 2024

Accepted date: 24 Januari 2024

#### ABSTRACT

*The performance of public service organizations is an important part in realizing state goals. The expected public service standard is to be able to apply the principles of good governance, namely benefit, accuracy, openness, impartiality and public interest. The aim of this research is to find out how to optimize public services in increasing performance accountability in the Regional Apparatus Organization (OPD) of Puralingga Regency in order to realize good governance. The research method used is a qualitative descriptive method, with qualitative data analysis techniques, namely describing and interpreting data obtained in the field through observations and documentation data. The Regional Government through regional apparatus organizations has implemented an accountability system in accordance with existing regulations, however, limited human resources (HR) hinder excellent service to the community. Poor public service performance is partly caused by a lack of accountability in administration. The good performance of regional apparatus organizations is influenced by services that are provided openly and responsibly.*

*Keywords: performance, accountability, Regional Apparatus Organizations.*

#### ABSTRAKSI

Kinerja dari organisasi pelayanan publik menjadi satu bagian penting dalam mewujudkan tujuan negara. Standar layanan publik yang diharapkan adalah dapat menerapkan asas-asas pemerintahan yang baik yaitu kemanfaatan, kecermatan, keterbukaan, ketidakberpihakan dan kepentingan umum. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana mengoptimalkan pelayanan publik dalam meningkatkan akuntabilitas kinerja pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Puralingga demi mewujudkan *good governance*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dengan teknik analisis data kualitatif yaitu menguraikan juga menafsirkan data yang diperoleh di lapangan melalui hasil pengamatan dan data dokumentasi. Pemerintah Daerah melalui OPD telah menerapkan sistem akuntabilitas sesuai dengan peraturan yang ada, namun dengan sumber daya manusia (SDM) yang terbatas menghambat pelayanan prima kepada masyarakat. Kinerja pelayanan publik yang buruk sebagian disebabkan oleh kurangnya akuntabilitas dalam administrasi. Kinerja OPD yang baik dipengaruhi oleh pelayanan yang dilakukan secara terbuka dan bertanggung jawab.

Kata Kunci: kinerja, akuntabilitas, Organisasi Perangkat Daerah.

## PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam harus terlayani dengan baik membutuhkan kinerja organisasi atau lembaga pelayanan publik yang akuntabel guna mewujudkan suatu pemerintahan yang bersih dan berwibawa atau yang dikenal dengan istilah *good governance*. *Good governance* ialah sebuah konsepsi mengenai penyelenggaraan pemerintah yang bersih, demokratis dan efektif dan juga mengatur pola hubungan yang sinergis dan konstruktif antara pemerintah, dunia usaha swasta dan masyarakat (Dewi dan Haryanto, 2018).

Mewujudkan *good governance* merupakan tugas pemerintah sebagai pemegang wewenang yang dipercaya oleh rakyat untuk senantiasa mengedepankan kualitas pelayanan publik yang baik. Adanya perubahan pengelolaan birokrasi pemerintah dari *government to governance* dalam perspektif administrasi publik merupakan sebuah konsep dan paradigma baru dalam manajemen pemerintahan yang baik dan modern yang lebih berorientasi kepada kepentingan publik (Sawir, 2017).

Penerapan prinsip *good governance* merupakan salah sebuah usaha dari pemerintah yang diharapkan bisa menyajikan pelayanan yang prima untuk masyarakat. Dalam upaya mewujudkan *good governance*, dibutuhkan praktik tata pemerintahan yang baik, agar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan semakin baik. Unsur dasar dari proses utama tata kelola yang baik adalah akuntabilitas. Oleh karena itu, akuntabilitas publik untuk semua kegiatan dan pelaksanaan pekerjaan diperlukan dari semua aparatur pemerintah (Mardan, 2023). Indikator dalam implementasi *good governance* salah satunya ialah akuntabilitas (Arsik & Lawelai, 2020).

Akutabilitas ialah sebuah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab, menjelaskan kinerja dan perbuatan seseorang atau badan hukum ataupun pemimpin secara kolektif maupun secara organisasi kepada individu yang berhak meminta informasi (Bastian, 2019). Akuntabilitas sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik (Zawawi, 2016).

Menurut Perpres No. 29 Tahun 2014, akuntabilitas kinerja merupakan wujud tanggung jawab suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan pencapaian atau kegagalan program dan kegiatan yang telah diamanatkan oleh

pemangku kepentingan dalam rangka mencapai misi organisasi secara terukur dengan tujuan ataupun sasaran yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah secara berkala. Melalui akuntabilitas memungkinkan untuk mengukur bagaimana individu menjalankan dan menjunjung tinggi akuntabilitas mereka untuk mencapai hasil yang diinginkan sesuai dengan tujuan organisasi (Mardan, 2023).

Pelayanan pemerintah mendapatkan banyak keluhan dari masyarakat, baik di tingkat pemerintahan pusat maupun di tingkat pemerintahan daerah. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat baik secara langsung maupun melalui sosial media, yang membuat pemerintah memiliki citra yang buruk. Hal tersebut karena masyarakat mendambakan pelayanan publik yang efektif. Pelayanan publik yang prima merupakan salah satu tanggung jawab utama pemerintah, maka harus dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mengatasi hambatan tersebut.

Indonesia telah berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan mengedepankan aspek keterbukaan dan inovasi layanan yang interaktif. Salah satunya adalah yang dilakukan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Purbalingga yang terdiri dari 27 instansi. Pada tahun 2022, terdapat 9 OPD di Kabupaten Purbalingga mempunyai nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tidak valid. Hal ini dikarenakan jumlah responden yang mengisi kuesioner dari aplikasi survey pelayanan publik tidak memenuhi jumlah minimal yang diharuskan yaitu sebesar 380 responden.

Berdasarkan hal tersebut, diperlukan peningkatan inovasi untuk mengatasi permasalahan yang terjadi dan anggaran untuk mendukung pelayanan publik pada Pemerintah Daerah. Selain itu harus dikaji mengenai pengendalian rutin terhadap keseluruhan indikator kinerja, untuk menjadi kontrol dan kendali ketercapaian target kinerja OPD.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik ialah berbagai kegiatan dalam melakukan pelayanan publik atau masyarakat yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat baik secara fisik atau tidak kasat mata dan melalui upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling

memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan (Febriani, *et al.*, 2019).

Pelayanan di sektor publik lebih mengacu pada semua kegiatan manajemen pelayanan pemerintah, yang secara operasional dilakukan oleh instansi pemerintah sesuai dengan wilayah hukumnya, baik pelayanan tersebut ditawarkan secara langsung kepada masyarakat maupun secara tidak langsung melalui kebijakan tertentu. Salah satu strategi untuk mendorong tanggung jawab pelayanan dan peremajaan peran pelayanan aparatur pemerintah adalah melalui proses ini. Tugas pemerintah adalah menjunjung tinggi hak setiap warga negara atas pelayanan prima. Layanan pemerintah, layanan pembangunan, layanan utilitas, dan layanan sosial adalah beberapa dari berbagai kategori layanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat (Mardan, 2023).

### **Akuntabilitas Publik**

Akuntabilitas ialah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Adanya pertanggungjawaban tersebut merupakan bentuk transparansi kegiatan yang dilakukan maupun segala kebijakan yang dilaksanakan. Akuntabilitas tidak hanya sebatas mempertanggungjawabkan hasil secara tulisan melalui laporan secara periodik, namun pelaksanaannya secara nyata. Akuntabilitas merupakan wujud tanggungjawab penerima amanah kepada pemberi amanah (Febriani, *et al.*, 2019).

Seluruh departemen, lembaga, dan lembaga negara pada intinya harus memahami sejauh mana pertanggungjawabannya sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing, karena pertanggungjawaban yang dituntut meliputi keberhasilan dan kegagalan dalam menjalankan misi instansi yang bersangkutan (Mardan, 2023). Dalam sistem pemerintahan, khususnya dalam kaitan dengan publik akuntabilitas merujuk kepada bentuk tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat. pelaksanaan aktivitas pemerintahan maupun pengambilan keputusan perlu memperhatikan hak-hak publik sebagai pemberi amanah, sehingga akuntabilitas public ialah pertanggungjawaban terhadap segala kegiatannya yang dilakukan suatu instansi pemerintah yang dilaporkan secara berkala.

### **Kinerja Organisasi**

1. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Kinerja organisasi merupakan indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi, serta merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi. Kinerja organisasi merupakan produk dari banyak faktor, termasuk struktur organisasi, pengetahuan, sumber daya bukan manusia, posisi strategik, dan proses sumber daya manusia. Kinerja memerlukan strategi, tujuan, dan integrasi. Strategi merupakan integrasi rencana tindak yang sangat luas untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja organisasi publik dapat dilihat dari aspek tujuan (*purpose*), insentif, akuntabilitas, kekuasaan (*power*), budaya (*culture*) organisasi (Osborne dan Patrick, 2008).

### **METODE**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan jenis penelitian kualitatif. Pemilihan metode ini merupakan usaha untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang bersifat naratif, informasi yang mendalam tentang isu atau masalah yang hendak dipecahkan (Cresswell, 2017).

Sumber data pada penelitian ini didapatkan dari data primer dan sekunder yang diperlukan. Data Primer Untuk mencari data lengkap yang berkaitan dengan subjek yang diteliti digunakan pendekatan pengumpulan data primer, yaitu data yang dikumpulkan melalui kegiatan penelitian langsung ke daerah penelitian melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Data Sekunder yang telah diperoleh baik mentah maupun yang telah diolah, berupa statistik dan deskripsi, disebut sebagai data sekunder. Kepustakaan yang berkaitan dengan judul penelitian, seperti buku, artikel, makalah dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu menguraikan juga menafsirkan data yang diperoleh di lapangan dari para informan, hasil pengamatan dan data dokumenter lainnya.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Purbalingga telah merapkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* melalui elektronik *government* (*e-government*). Upaya untuk meningkatkan kinerja organisasi dilakukan melalui penggunaan sistem

informasi manajemen (SIM) melalui beberapa aplikasi yang telah diterapkan pada semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemerintah Kabupaten Purbalingga. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan 10 OPD yang mempunyai nilai Indikator Kinerja Utama (IKU) dengan kategori sangat tinggi (91-100%).

Tabel 1. Daftar OPD dengan Nilai IKU sangat Tinggi di Kabupaten Purbalingga Tahun 2022

No	Nama OPD
1	Satuan Polisi Pamong Praja
2	Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah
3	Dinas Tenaga Kerja
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa
6	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
7	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
8	Sekretariat DPRD
9	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik
10	Inspektorat Daerah

Sesuai dengan Peraturan Bupati No. 060/135 Tahun 2022 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama Pemerintah Kabupaten Purbalingga dan Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2021 tentang RPJMD Kabupaten Purbalingga Tahun 2021-2026, Indikator Kinerja Utama /IKU merupakan acuan kinerja yang digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Purbalingga untuk menetapkan rencana kinerja tahunan, menyampaikan rencana kinerja, menyusun dokumen Perjanjian Kinerja, dan menyusun laporan kinerja. IKU tersebut mengacu pada indikator kinerja strategis Pemerintah Kabupaten Purbalingga.

Menurut Nengsih, *et al.* (2019), *good governance* terwujud bila dalam praktik penyelenggaraan pelayanan dilakukan dengan baik pula, serta pemerintah harus terbuka atau transparan dan juga bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan terbaiknya demi terwujudnya praktik pelayanan yang akuntabel.

### **Penerapan Akuntabilitas Kinerja dalam Optimalisasi Pelayanan Publik pada OPD Kabupaten Purbalingga**

Untuk menganalisis penerapan prinsip akuntabilitas pada pelaksanaan pelayanan publik di OPD Kabupaten Purbalingga, diukur menggunakan beberapa indikator akuntabilitas sebagaimana dikemukakan oleh Nengsih, *et al.* (2019). Berikut akan dijelaskan per indikator yang berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan:

a. Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan prosedur pelayanan

Terkait pelaksanaan pelayanan dengan prosedur pelayanan yang diselenggarakan pada OPD di Kabupaten Purbalingga sudah dilakukan cukup sesuai dimana sudah berpedomannya kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Artinya penyelenggaraan pelayanan oleh OPD di Kabupaten Purbalingga yang memiliki nilai IKU sangat tinggi sudah memiliki standar pelayanan atau *Standart Operating Procedure* (SOP). Akuntabilitas dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan haruslah akurat baik dari tingkat ketelitian pelayanan, profesionalitas dan sesuai dengan standar pelayanan atau janji pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya (Nengsih, *et al.*, 2019).

b. Adanya aturan hukum atas penyelenggaraan pelayanan

Pada penyelenggaraan di OPD Kabupaten Purbalingga yang memiliki nilai IKU sangat tinggi, sudah ditemukan adanya tanggung jawab dari pegawai apabila terdapat kesalahan dalam proses pelayanan. Salah satu indikator penerapan prinsip akuntabilitas yang sudah terlaksana dengan baik adalah tersedianya kotak saran yang disediakan (Syamsinar, 2016). Hal tersebut sudah dilakukan hampir semua OPD di wilayah Kabupaten Purbalingga. Praktik penyelenggaraan pelayanan terkait dengan akuntabilitas harus tersedianya mekanisme pertanggungjawaban apabila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau bila ada keluhan atau pengaduan dari masyarakat tidak mendapatkan tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

c. *Output* dan *outcome* yang terukur

Penyelenggaraan pelayanan public di lingkungan OPD Kabupaten Purbalingga sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari jika ada masalah mengenai adanya program yang belum tepat sarannya, pasti akan dilakukan evaluasi secara rutin. Menurut Nengsih, *et al.*, (2019), apabila dalam praktik penyelenggaraan pelayanan berupa program (*output*) sudah sesuai harapan masyarakat maka semakin tinggi pula akuntabilitas pelayanannya

### **Faktor yang Mempengaruhi Optimalisasi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik**

1. Faktor pendorong

Adanya keterbukaan kepada semua pihak sehingga standard tentang aturan yang berlaku

sehingga dapat diterima oleh semua pihak. Terdapat standar dan aturan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-undang yang berlaku. Selain itu adanya kepemimpinan yang kompeten di semua OPD pada pemerintahan Kabupaten Purbalingga yang dilihat melalui sistem informasi manajemen. Hal tersebut merupakan faktor pendorong, karena diperlukan pemimpin yang bertanggungjawab baik kepada pegawai pada OPD tersebut maupun kepada masyarakat.

Hal lain yang terjadi, yaitu setiap kegiatan yang akan dilaksanakan selalu dikomunikasikan dengan masyarakat melalui informs maupun sosial media sehingga masyarakat mengeathui tentang kegiatan tersebut. Hal ini dapat mendorong untuk terciptanya pemerintah yang akuntabel.

## 2. Faktor penghambat

Adanya ketidakpedulian terhadap hak-hak dan masalah sosial oleh beberapa pegawai. Ketidakpedulian ini cenderung menimbulkan peluang untuk bisa terjadinya malpraktik, pungli, sogok menyogok. Artinya setiap OPD masih ditemukan sumber daya manusia (SDM) yang belum kompeten mendukung adanya *good governance* ini. Kualitas SDM yang tidak mendukung proses *good governance* tersebut dilakukan pembiaran begiu saja, tanpa mendapatkan teguran atau sanksi tegas. Sikap saling membiarkan tersebut merupakan salah satu faktor yang dapat menghambat dalam menerapkan akuntabilitas dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Demoralisasi manusia akan mudah untuk melakukan pelanggaran terhadap aturan yang ditetapkan. Hal ini justru dapat menghambat untuk terciptanya akuntabilitas dalam pelayanan publik..

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi dalam upaya peningkatan akuntabilitas kinerja organisasi publik dapat dilihat melalui adanya faktor keterbukaan dalam proses pelayanan publik yang baik, seperti contohnya ialah informasi yang disampaikan melalui sosial media. Adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan prosedur yang berdasarkan aturan hukum dari Undang-undang yang berlaku. Terdapat beberapa SDM yang belum mendukung terciptanya *good governance*, sehingga membuat akuntabilitas kinerja belum maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arsik, S. F., & Lawelai, H. (2020). Penerapan Akuntabilitas, Efektivitas, dan Transparansi dalam Mewujudkan Good Governance: Studi Pemerintah Desa Banabungi. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan* 1(1), 1–7
- Bastian, Indra. 2019. *Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Erlangga
- Cresweel, J. W. (2017). Penelitian Kualitatif Dan Desain Riset. *International Journal of Physiology*, 3(1), 674
- Dewi, A. S. dan Haryanto. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Egovernment (Studi Pada Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi di Indonesia). *Diponegoro Journal Of Accounting* 2 (4), 1-15.
- Febriani, R., Paselle, E., Hariati. (2019). Akuntabilitas Publik Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 7(3), 9164-9178.
- Mahdanisa, D. dan Nurlim. (2018). Analisis Penerapan E-Government Dalam Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas Kominfo) Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal "Gerbang Etam" Balitbangda Kab. Kukar* 12(1).
- Mardan, M. S. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Pada Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon. *HIPOTESA - Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(1), 85–95.
- Nengsih, W., Adnan, M. F., dan Eriyanti, F. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 2(1), 112-124.
- Sawir, M. (2017). Konsep Akuntabilitas Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 9–18.
- Syamsinar. (2016). Penerapan PrinsipPrinsip Tata Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. *E-Journal Administrasi Negara*, 4, 5161–5173.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009).
- Zawawi, M. (2016). Model Akuntabilitas Kinerja SKPD dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 1(1), 8–13.

