



**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT PEMULUTAN SELATAN
KABUPATEN OGAN ILIR**

OLEH :

**RIZKI AGIRANDA : 19.11.314
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRACT

RIZKI AGIRANDA, NIM : 19.11.314, 2023 Implementation of the Principles of Accountability, Transparency and Public Services at the South Pemulutan Subdistrict Office. Department of State Administration at the Satya Negara Palembang College of State Administration (STIA). Main Supervisor (I) Tarmizi Endrianto, S.Sos., M.Si Assistant Supervisor (II) Yofitri Heny Wahyuli, S.Sos., M.Si.

In this thesis, the author aims to find out how the principles of accountability, transparency and public service are implemented in the South Pemulutan sub-district office. Meanwhile, this thesis research uses a qualitative method which is carried out by researching based on data sources in the field or library materials as equipment, interviews, interviewing and direct documentation.

The application of accountability principles has been effectively implemented at the South Pemulutan Subdistrict Office starting with administrative and physical accountability, where the community has also felt the results of community development and empowerment. Transparency regarding information at the South Pemulutan Subdistrict Office is said to be transparent because every planning discussion of the South Pemulutan Subdistrict Office apparatus carries out a deliberation attended by the community and related parties to discuss administrative planning, development and community empowerment. Where the apparatus of the South Pemulutan Subdistrict Office is also open to accepting proposals and aspirations from the community present to achieve good government (good governance). Public services at the South Pemulutan sub-district office are said to have set service standards, related to administrative services, goods and services, taking into account the ability of organizers, in this case the government of the South Pemulutan sub-district office, to provide optimal, fast and timely services to the public.

Keywords: *Accountability, Transparency and Public Services*

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada masa era otonomi daerah pemerintah mulai mengeluarkan kebijakan-kebijakan desentralisasi (politik dan fisik), dengan menggunakan kerangka hukum melalui peraturan perundang-undang nomor 25 tahun 2009 Pelayanan Publik di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi penyelenggara negara dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, negara wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah tentang pertimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah.

Prinsip-prinsip akuntabilitas merupakan standar dan prosedur yang digunakan oleh pemerintahan untuk mempertanggung jawabkan tindakannya kepada pemelik mandat atau masyarakat, dikarnakan pemerintahan pemulutan selatan

sebagai pelaku utama didalam melaksanakannya, *good governance* ini dituntut memberikan pertanggung jawaban yang lebih transparan dan lebih akurat.

Didalam hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar disebabkan kurangnya transparansi informasai yang ada sehingga terciptalah suatu pemahaman yang kurang baik terhadap pelayanan publik, peran dan fungsi serta wewenang pemerintahan, sehingga belum mampu terciptanya suatu pemerintah yang partisipatif, akuntabel, dan transparansi, sebagaimana pada prinsip-prinsip *good governance* yang harus dilaksanakan oleh pemerintahan kantor camat pemulutan selatan.

Dasar-dasar pertimbangan terciptanya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik

yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik; bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas; bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Dengan diterbitkannya Undang-Undang tentang pelayanan publik tersebut sebagai norma hukum yang harus ditaati dan menjadi pedoman utama dalam penyelenggaraan pelayanan maka pemerintah sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai pihak penerima layanan sangat mengharapkan terwujudnya keteraturan dalam aspek Pelayanan Publik. Keteraturan yang diharapkan dalam hal ini terkait dengan kualitas pelayanan yang terwujud dalam bentuk terlaksananya pelayanan prima pada setiap organisasi pemerintah yang bertugas sebagai penyelenggara pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan atau dengan kata lain pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

Berdasarkan observasi penulis dikantor camat pemulutan selatan adanya indikasi masalah antara lain: kurangnya sumber daya manusia, pegawai banyak melepaskan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan pegawai lebih mementingkan urusan pribadi. Kurangnya aspek pemenuhan pengelolaan secara langsung pada saat penyusunan penetapan kerja pegawai dikantor camat. Pegawai yang ada dikantor camat terindeksi belum memahami kerja yang diberikan kepadanya. System pelayanan yang ada dikantor camat belum maksimal ketika melayani masyarakat yang membutuhkannya.

Diharapkan untuk kedepannya pemerintahan kantor camat pemulutan selatan sebagai aparatur daerah menjadi lebih demokratis dan efisien dalam menggunakan sumber daya publik yang lebih tanggap dan cepat terlaksana pada akuntabilitas

transparansi dan pelayan publik, serta mampu menyusun kebijakan-kebijakan dan program-program menjamin hak asasi manusia dan keadilan sosial bagi masyarakat pemulutan selatan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik mengambil judul mengenai **“Penerapan Prinsip-Prinsip Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Pemulutan Selatan Kabupaten Ogan Ilir”**

2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Rumusan masalah yaitu Bagaimana penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparansi pada pelayanan publik pada Kantor Camat Pemulutan Selatan Di Kabupaten Ogan Ilir ?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penulis mengambil tujuan yaitu untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparansi pada pelayanan publik pada Kantor Camat Pemulutan Selatan Di Kabupaten Ogan Ilir.

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan yang telah dicapai dan menerangkan hasil kerja kepada pihak yang bersangkutan. Sedangkan Rusdiana & hasanudin (2018:9) beliau berpendapat bahwa Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban dari seseorang-orang sekelompok orang yang diberi amanat untuk menjalankan tugas tertentu kepada pihak pemberi amanat baik secara vertical maupun secara horizontal.

Akuntabilitas pelayanan publik adalah proses akhir yang harus dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik setelah serangkaian tugas pelayanan dijalankan, aspek ini menuntut kejelasan atas pelaksanaan yang ditetapkan rincian penggunaan anggaran program, uraian pemanfaatan sumber daya yang telah ditetapkan sebelumnya. Mikael, Et-al (2021:86)

Prinsip-Prinsip Akuntabilitas Sosial Didesa

Prinsip-prinsip dasar akuntabilitas bagi organisasi yang belaku setiap level/ unit organisasi sebagai suatu kewajiban jabatan dalam memberikan pertanggungjawaban laporan kegiatan kepada atasannya. Sedangkan menurut Taufik (2019: 8) beliau berpendapat bahwa Prinsip-prinsip

akuntabilitas didesa adalah perbaikan tata kelola keuangan dan asset didesa yang dilakukan secara partisipatif, agar akuntabilitas sosial didesa bisa berjalan sesuai kondusif objektif di desa, maka harus ada prinsip-prinsip akuntabilitas di desa yang dijalankan, Antara lain:

1. keterukunan, penetapan kebijaka serta pengelola keuangan dan asset desa harus sesuai dengan ketapan waktu pelaksanaan, dapat diukur kinerjanya dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Keterbukaan dan partisiporis, penetapan kebijakan serta pengelola keuangan dan asset desa harus di informasikan dan dapat diakses seluruh warga desa agar setiap warga desa dapat berpartisipasi dalam perencanaan penetapan pelaksanaan serta pertanggung jawabannya.
3. Rensponsif gender dan inklusif, penetapan kebijakan serta pengelola keuangan dan asset desa mengkomodir kebutuhan, aspirasi dan kepentingan yang berbeda antara laki-laki dan perempuan, serta kelompok-kelompok rentan.
4. Kebertanggung jawaban, penetapan kebijakan keuangan dan asset desa harus dibahas dan disepakati bersama oleh kepala desa, BPD, dan warga desa, pengelola keuangan dan asset desa oleh pemerintah desa harus dipantau dan diawasi oleh BPD bersama-sama dengan warga. Penetapan kebijakan serta pengelola keuangan dan aset desa harus bisa diaudit secara admintrasif oleh insfektorat daerah dan lembaga pengawasan lainnya.

Aspek-Aspek Akuntabilitas

Akuntabilitas terdapat 5 aspek yaitu, akuntabilitas sebuah hubungan, akuntabilitas berorientasi pada hasil, akuntabilitas membutuhkan sebuah laporan, akuntabilitas memerlukan koekuensi, dan akuntabilitas memperbaiki kinerja. Penjelasannya sebagai berikut :

1. Akuntabilitas adalah sebuah hubungan (*Accountability is a relationship*) Hubungan yang dimaksud adalah hubungan dua pihak antara individu/kelompok/institusi dengan negara dan masyarakat.
2. Akuntabilitas berorientasi pada hasil (*Accountability is results oriented*) Hasil yang diharapkan dari akuntabilitas adalah perilaku aparat pemerintah yang bertanggung jawab, adil dan inovatif.
3. Akuntabilitas membutuhkan adanya laporan (*Accountability requires reporting*) Laporan kinerja adalah perwujudan dari akuntabilitas.

Dengan memberikan laporan kinerja berarti mampu menjelaskan terhadap tindakan dan hasil yang telah dicapai oleh individu/kelompok/institusi, serta mampu memberikan bukti nyata dari hasil dan proses yang telah dilakukan.

4. Akuntabilitas memerlukan konsekuensi (*Accountability is meaningless without consequences*) Akuntabilitas adalah kewajiban. Kewajiban menunjukkan tanggung jawab, dan tanggung jawab menghasilkan konsekuensi. Konsekuensi tersebut dapat berupa penghargaan atau sanksi.
5. Akuntabilitas memperbaiki kinerja (*Accountability improves performance*) Tujuan utama dari akuntabilitas adalah untuk memperbaiki kinerja PNS dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pendekatan.

Akuntabilitas publik terdiri atas dua macam, yaitu: akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*), dan akuntabilitas horizontal (*horizontal accountability*). Akuntabilitas vertikal adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unitunit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah, kemudian pemerintah daerah kepada pemerintah pusat, pemerintah pusat kepada DPR.

Bagaimana Tingkatan dalam Akuntabilitas

Akuntabilitas memiliki 5 tingkatan yang berbeda yaitu akuntabilitas personal, akuntabilitas individu, akuntabilitas kelompok, akuntabilitas organisasi, dan akuntabilitas *stakeholder*.

1. Akuntabilitas Personal (*Personal Accountability*) Akuntabilitas personal mengacu pada nilai-nilai yang ada pada diri seseorang seperti kejujuran, integritas, moral dan etika.
2. Akuntabilitas individu akuntabilitas individu mengacu pada hubungan antara individu dan lingkungan kerjanya, yaitu antara PNS dengan instansinya sebagai pemberi kewenangan.
3. Akuntabilitas kelompok kinerja sebuah institusi biasanya dilakukan atas kerjasama kelompok.
4. Akuntabilitas organisasi mengacu pada hasil pelaporan kinerja yang telah dicapai, baik pelaporan yang dilakukan oleh individu terhadap organisasi/institusi maupun kinerja organisasi kepada stakeholders lainnya.
5. Akuntabilitas *stakeholder* yang dimaksud adalah masyarakat umum, pengguna layanan, dan pembayar pajak yang memberikan masukan, saran, dan kritik terhadap kerjanya.

Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan setiap organisasi memiliki mekanisme akuntabilitas tersendiri. Mekanisme ini dapat diartikan secara berbeda-beda dari setiap anggota organisasi hingga membentuk perilaku yang berbedabeda pula. Contoh mekanisme akuntabilitas organisasi, antara lain sistem penilaian kinerja, sistem akuntansi, sistem akreditasi, dan sistem pengawasan (CCTV, finger prints, ataupun software untuk memonitor pegawai menggunakan komputer atau website yang dikunjungi).

1. Akuntabilitas kejujuran dan hukum (*accountability for probity and legality*). Akuntabilitas hukum terkait dengan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang diterapkan.
2. Akuntabilitas proses (*process accountability*). Akuntabilitas proses terkait dengan: Apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi?
3. Akuntabilitas program (program *accountability*). Akuntabilitas ini dapat memberikan pertimbangan Apakah tujuan yang ditetapkan dapat tercapai, dan Apakah ada alternatif program lain yang memberikan hasil maksimal dengan biaya minimal.
4. Akuntabilitas kebijakan (*policy accountability*). Akuntabilitas ini terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah atas kebijakan yang diambil terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas.

Mekanisme Akuntabilitas Birokrasi Indonesia Akuntabilitas tidak akan mungkin terwujud apabila tidak ada alat akuntabilitas. Di Indonesia, alat akuntabilitas antara lain adalah:

1. Perencanaan Strategis (*Strategic Plans*) yang berupa Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Nasional/Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Nasional/Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Nasional/Daerah, Rencana Strategis (Renstra) untuk setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) untuk setiap PNS.
2. Penilaian kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada system prestrasi dan system kair. Dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja, pada tingkat unit atau organisasi dengan memperhatikan target, capaian hasil, dan manfaat yang dicapai serta perilaku PNS. (PP Nomor 30 tahun 2019)

3. Laporan Kinerja yaitu berupa Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) yang berisi perencanaan dan perjanjian kinerja pada tahun tertentu, pengukuran dan analisis capaian kinerja, serta akuntabilitas keuangan.

Menciptakan Lingkungan Kerja yang Akuntabel

Terciptanya lingkungan kerja yang positif adalah salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dan pada akhirnya meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Sedang Menurut kusuma sari (2015:22-23) sebagai berikut :

1. Kepemimpinan Lingkungan yang akuntabel tercipta dari atas ke bawah dimana pimpinan memainkan peranan yang penting dalam menciptakan lingkungannya. Pimpinan mempromosikan lingkungan yang akuntabel dapat dilakukan dengan memberikan contoh pada orang lain (*lead by example*), adanya komitmen yang tinggi dalam melakukan pekerjaan sehingga memberikan efek positif bagi pihak lain untuk berkomitmen pula, terhindarnya dari aspek-aspek yang dapat menggagalkan kinerja yang baik yaitu hambatan politis maupun keterbatasan sumber daya, sehinggadengan adanya saran dan penilaian yang adil dan bijaksana dapat dijadikan sebagai solusi.
2. Tujuan dari transparansi adalah Mendorong komunikasi yang lebih besar dan kerjasama antara kelompok internal dan eksternal; yaitu:
 - a. Memberikan perlindungan terhadap pengaruh yang tidak seharusnya dan korupsi dalam pengambilan keputusan;
 - b. Meningkatkan akuntabilitas dalam keputusan-keputusan;
 - c. Meningkatkan kepercayaan dan keyakinan kepada pimpinan secara keseluruhan.
3. Integritas Dengan adanya integritas menjadikan suatu kewajiban untuk menjunjung tinggi dan mematuhi semua hukum yang berlaku, Undang-undang, kontrak, kebijakan, dan peraturan yang berlaku. Dengan adanya integritas institusi, dapat memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada publik dan/atau stakeholders.
4. Tanggungjawab Responsibilitas institusi dan responsibilitas perseorangan memberikan kewajiban bagi setiap individu dan lembaga, bahwa ada suatu konsekuensi dari setiap tindakan yang telah dilakukan, karena adanya tuntutan untuk bertanggungjawab atas

keputusan yang telah dibuat. Responsibilitas terdiri dari :

- a. Responsibilitas Perseorangan:
 1. Adanya pengakuan terhadap tindakan yang telah diputuskan dan tindakan yang telah dilakukan
 2. Adanya pengakuan terhadap etika dalam pengambilan keputusan
 3. Adanya keterlibatan konstituen yang tepat dalam keputusan.
- b. Responsibilitas Institusi:
 1. Adanya perlindungan terhadap publik dan sumber daya
 2. Adanya pertimbangan kebaikan yang lebih besar dalam pengambilan keputusan
 3. Adanya penempatan PNS dan individu yang lebih baik sesuai dengan kompetensinya.
 4. Adanya kepastian kebijakan dan prosedur yang ditetapkan dan fungsinya untuk melindungi sumber daya organisasi
 5. Keadilan adalah landasan utama dari akuntabilitas.
 6. Kepercayaan Rasa keadilan akan membawa pada sebuah kepercayaan. Kepercayaan ini yang akan melahirkan akuntabilitas.
 7. Keseimbangan Untuk mencapai akuntabilitas dalam lingkungan kerja, maka diperlukan adanya keseimbangan antara akuntabilitas dan kewenangan, serta harapan dan kapasitas.
 8. Kejelasan juga merupakan salah satu elemen untuk menciptakan dan mempertahankan akuntabilitas.
 9. Konsistensi menjamin stabilitas.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam menciptakan *framework* akuntabilitas berikut adalah 5 langkah yang harus dilakukan dalam membuat *framework* akuntabilitas di lingkungan kerja PNS:

1. Menentukan tujuan yang ingin dicapai dan tanggungjawab yang harus dilakukan.
2. Melakukan perencanaan atas apa yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan.
3. Melakukan implementasi dan memantau kemajuan yang sudah dicapai.
4. Memberikan laporan hasil secara lengkap, mudah dipahami dan tepat waktu.
5. Melakukan evaluasi hasil dan menyediakan masukan atau feedback untuk memperbaiki kinerja yang telah dilakukan melalui kegiatan-kegiatan yang bersifat korektif.

Pengertian Transparansi

Transparansi yaitu bersifat terbuka sehingga dapat diakses pada orang-orang yang sedang membutuhkannya, sehingga orang tersebut mendapatkan informasi.

Transparansi dapat mengurangi ketidakpastian pemerintah dalam pengambilan kebijakan, dan dengan adanya keterbukaan informasi maka publik dapat ikut serta dalam memberikan aspirasi/suara dalam pengambilan keputusan meskipun hanya di beberapa komponen saja.

Transparansi pula dapat membantu mengurangi peluang kecurangan seperti korupsi dan lainnya di kalangan pemerintah karena terlihat semua proses dan hasil dari kegiatan aktivitas yang dilakukan pemerintah. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas, seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

Transparansi adalah memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur karena masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan.

Manfaat Transparansi

Transparansi berarti terbukanya akses bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap suatu informasi seperti peraturan, kebijakan pemerintah dan lainnya yang dapat diakses oleh publik, dapat diartikan bahwa transparansi dibuat agar kebebasan arus informasi yang memadai disediakan untuk dipahami dan dapat diawasi. Transparansi dapat mengurangi ketidakpastian pemerintah dalam pengambilan kebijakan, dan dengan adanya keterbukaan informasi maka publik dapat ikut serta dalam memberikan aspirasi/suara dalam pengambilan keputusan meskipun hanya di beberapa komponen saja.

Transparansi pula dapat membantu mengurangi peluang kecurangan seperti korupsi dan lainnya di kalangan pemerintah karena terlihat semua proses dan hasil dari kegiatan aktivitas yang dilakukan pemerintah. Manfaat dari adanya transparansi dapat menciptakan kepercayaan timbal balik antar pemerintah, masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan jelas.

Beberapa manfaat penting adanya transparansi Andrianto (2017:21), terdiri dari beberapa manfaat adanya transparansi yaitu:

1. Mencegah terjadinya korupsi yang dilakukan oleh para stakeholders dalam sebuah organisasi.
2. Lebih mudah mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan kebijakan.
3. Meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga masyarakat akan lebih mampu mengukur kinerja lembaga.
4. Meningkatkan kepercayaan terhadap komitmen lembaga untuk memutuskan kebijakan tertentu.
5. Menguatnya hubungan sosial baik antara masyarakat dengan masyarakat ataupun masyarakat dengan pemangku kebijakan, karena kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.
6. Mampu mendorong iklim investasi yang kondusif dan meningkatkan kepastian usaha.

Komunikasi publik

Komunikasi publik menuntut usaha afirmatif untuk membuka dan mendiseminasi informasi maupun aktivitasnya yang relevan. Transparansi harus seimbang, juga dengan kebutuhan akan kerahasiaan lembaga maupun informasi-informasi yang mempengaruhi data dalam jumlah besar, maka dibutuhkan petugas profesional, bukan untuk membuat dalih atas keputusan pemerintah, tetapi untuk menyebarkan keputusan-keputusan yang penting kepada masyarakat serta menjelaskan alasan dari setiap kebijakan tersebut.

Dimensi Transparansi dan Indikator Transparansi

Dimensi transparansi dan indikator transparansi berarti keterbukaan dalam memberikan informasi tanpa ada yang dirahasiakan oleh pengelola kepada para pemangku kepentingan. Transparansi memiliki beberapa dimensi. Dimensi transparansi (Mardiasmo 2018 :19) adalah sebagai berikut:

1. Informativeness (informatif), yaitu pemberian arus informasi, berita, penjelasan mekanisme, prosedur, data, fakta, kepada stakeholders yang membutuhkan informasi secara jelas dan akurat. Indikator dari informatif menurut, (Mardiasmo 2018:19) antara lain adalah:
 - a. Tepat waktu.
 - b. Memadai.
 - c. Jelas.
 - d. Akurat.
 - e. Dapat diperbandingkan Laporan keuangan hendaknya dapat diperbandingkan antar

periode waktu dan dengan instansi yang sejenis.

f. Mudah diakses..

2. Openness (Keterbukaan)

Openness (keterbukaan) yaitu Keterbukaan informasi publik memberi hak kepada setiap orang untuk memperoleh informasi dengan mengakses data yang ada di badan publik, dan menegaskan bahwa setiap informasi publik itu harus bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi. Disclosure (pengungkapan), yaitu pengungkapan kepada masyarakat atau publik (stakeholders) atas aktifitas dan kinerja finansial.

- a. Kondisi Keuangan. Suatu tampilan atau keadaan secara utuh atas keuangan organisasi atau organisasi selama periode atau kurun waktu tertentu.
- b. Susunan pengurus. Komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berdeda-beda tersebut diintegrasikan (koordinasi).
- c. Bentuk perencanaan dan hasil dari kegiatan. Serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah memberikan kemudahan yang berhubungan dengan kebutuhan orang lain, sehingga dapat membantu untuk menyiapkan apa saja yang orang tersebut perlukan. Sebelum dibahas lebih lanjut tentang pengertian pelayanan publik, alangkah baiknya jika terlebih dahulu kita membahas pengertian pelayanan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) dinyatakan bahwa pelayanan mengandung tiga (3) makna yaitu 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa; 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.

Hak dan Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik (UU no. 25 thn 2009) :

1. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
2. melakukan kerja sama;
3. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan

5. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat Penerima Pelayanan Publik (UU No.25 tahun 2009).

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman;

h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan

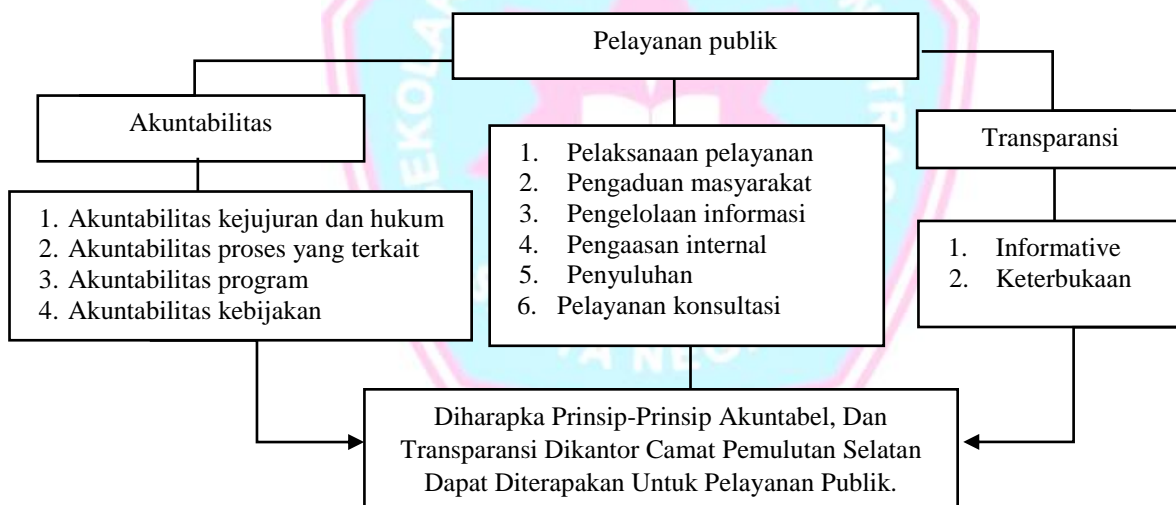
i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Masyarakat berkewajiban:

Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir penelitian distensis, diabs-traksi dan diekstrapolasi teori pemikiran ilmiah yang mencerminkan pradigma sekaligus tuntunan untuk memecahkan masala penelitian. Kerangka berfikir dapat berbentuk bagan, model matematik atau persamaan fungsional yang dilengkafi dengan uraian/deskriptif. Kerangka berfikiran disusun berdasarkan latar belakang masalah, ditunjang oleh teori-teori yang ada bukti empiris dari hasil-hasil penelitian terdahulu, maupun jurnal-jurnal yang relavan dengan masalah yang diteliti, kemudian dirumuskan dalam suatu kerangka pemikiran.

Gambar Kerangka Berfikir



(Sumber : Penelitian dikantor camat pemulutan selatan tahun 2023)

C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode penelitian

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), metode merupakan cara kerja yang mempunyai sistem dalam memudahkan pelaksanaan dari suatu kegiatan untuk mencapai sebuah tujuan tertentu. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan dalam sebuah

penelitian, yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, lokasi penelitian yang menjadi tempat meneliti yaitu kantor kecamatan pemulutan selatan Dalam pendekatan kualitatif ini, peneliti akan terjun langsung kelapangan meneliti objek kajian dan melakukan interaksi langsung dengan informan yang bertujuan agar mendapatkan informasi yang mendalam mengenai implementasi



peraturan pemerintah undang-undang pemerintah tahun 2009 negeri sipil study kasus pasal 3 dikantor kecamatan pemulutan selatan termasuk hambatan apa saja yang dihadapi serta upaya apa yang dilakukannya untuk mengatasinya.

Definisi Konsep

Definisi konseptual adalah abstraksi yang diungkapkan dalam kata-kata sehingga dapat membantu pemahaman terhadap suatu hal, bahkan dianggap mampu untuk menggambarkan sesuatu dalam hal karakteristik abstrak dan hubungannya dengan entitas konseptual lainnya. Definisi konseptual senantiasa memberikan penjelasan secara singkat, jelas dan tegas, terkait dengan konsep-konsep yang ada menggunakan pemahaman sendiri. Konsep yang dimaksud dalam hal ini dapat didefinisikan sebagai gagasan abstrak atau gagasan umum yang muncul dalam pikiran, ucapan, atau pemikiran.

Definisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Akuntabilitas merupakan aspek yang sangat dituntut atau dinantikan oleh masyarakat setelah setiap lembaga pemerintah pusat maupun pemerintah daerah menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik.
2. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan

pemerintahan, yakni informasi mengenai kebijakan, proses pembuatan, pelaksanaan, dan hasil yangdicapai.

3. 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.

Definisi Operasional

Definisi variabel operasional adalah upaya mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Definisi operasional sendiri dapat menentukan, menilai, atau mengukur suatu variabel yang akan digunakan untuk penelitian. Selain itu, hal tersebut juga dapat menjadi panduan bagi peneliti untuk mengukur, menentukan, atau menilai suatu variabel tersebut dengan cara merumuskan kata-kata yang bersifat operasional.

Penulisan Penelitian Ini Dengan Judul “Peranan Akuntabilitas Dan Transparansi Pada Pelayanan Publik Dikantor Camat Pemulutan Selatan Kabupaten Ogan Ilir” Dapat Dilihat Dibawah Tabel Sebagai Berikut :

Tabel Definisi Operasioanal

Nomor	Konsep	Indikator	Penelitian menggunakan
1.	Akuntabilitas Kusuma sari (2015: 17-18)	1. Akuntabilitas kejujuran dan hukum 2. Akuntabilitas proses yang terkait 3. Akuntabilitas program 4. Akuntabilitas kebijakan	Kualitatif
2.	Transparansi Mardiasmo (2018:19)	1. Informatif 2. Keterbukaan	
3.	Pelayanan publik (UU No 25 Tahun 2009)	1. Pelaksanaan pelayanan 2. Pengaduan masyarakat 3. Pengelolaan informasi 4. Pengawasan internal 5. Penyuluhan 6. Pelayanan konsultasi	



Informan Penelitian

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling.

Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar menguasai suatu objek tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik *purposive* adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti Ridwan (2015:56). Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel Informan penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Camat	1 orang
2	Kabid/ Kasi	2 orang
3	Staff	2 orang
4	Masyarakat	3 orang
Jumlah		8 orang

(Sumber : Kecamatan Pemulutan Selatan)

Teknik Pengumpulan Data

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) teknik artinya metode atau sistem mengerjakan sesuatu, sedangkan pengumpulan artinya proses, cara, perbuatan mengumpulkan, perhimpunan, pengerahan. data berarti keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian (analisis atau kesimpulan). Jadi, secara singkat, teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan bahan nyata yang digunakan dalam penelitian. Peneliti menggunakan beberapa data untuk mendukung analisis terhadap pelaksanaan yang akan dilakukan, yaitu :

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuannya utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka penelitian dapat memenuhi standar yang ditetapkan. (Hardani,et-al 2020: 120)

1. Observasi

Observasi merupakan proses kompleks, yang tersusun dari proses biologis dan psikologis, dalam menggunakan teknik observasi yang

terpenting ialah mengandalkan pengamatan dan ingatan peneliti.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara ialah Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang di wawancarai (*Interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.

3. Dokumuntasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis teknik pengumpulan data ini lebih mudah data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.

4. Studi pustaka

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku,tulisan,artikel majalah,jurnal,kamus dan karya ilmiah yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu proses untuk mengolah data dan informasi ke dalam proses penelitian, nantinya data tersebut akan dijadikan sebagai hasil penelitian atau informasi baru. Proses analisis data perlu dilakukan agar tahu kevalidan data yang didapat sehingga nantinya akan memudahkan dalam proses-proses selanjutnya. Analisi data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori/strukturklasifikasi.

Teknik analisis data merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus mengakibatkan variasi data semakin tinggi. Sehingga teknik analisis data yang digunakan sebelum ada polanya sudah jelas. (Hardani, et-al 2020:160) Analisis data model Miles dan Huberman tahun (1992) dibagi menjadi tiga alur 1. Reduksi data,2. penyajian data dan 3. penarik kesimpulan didalam buku (Hardani, et-al 2020:160).

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolngkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemiikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data,

data kualitatif dapat disederhanakan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi ketat. Melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas dan sebagiannya (Hardani, et-al 2020:160).

b. Penyajian data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan. Hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merenakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami. (Hardani, et-al 2020:168).

c. Penarik simpulan

Dengan demikian simpulan penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. (Hardani, et-al 2020:168).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan memaparkan hasil dari penelitian menggunakan metode kualitatif tentang penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam meningkatkan pelayanan publik dikantor Camat Pemulutan Selatan. Data yang diambil dari penelitian ini merupakan hasil dari wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka.

Akuntabilitas

Penerapan akuntabilitas Pemerintah diwilayah kecamatan harus dipraktekkan atau dilaksanakan, supaya tujuannya bisa tercapai dan mampu mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan yang telah dicapai serta menerangkan hasil kerja kepada pihak yang bersangkutan.

Prinsip-prinsip akuntabilitas pemerintahan pada Kantor Camat merupakan perbaikan tata kelola dan asset yang dilakukan secara partisipatif, agar akuntabilitas sosial bisa berjalan sesuai kondusif objektif, maka harus ada prinsip-prinsip akuntabilitas yang dijalankan.

Penulis menggunakan pendekatan dari Kusuma Sari terdapat empat indikator yaitu sebagai berikut:

1. Akuntabilitas Kejujuran Dan Hukum

Kejujuran sangat dibutuhkan untuk mencapai keberhasilan dalam segala aspek pelayanan publik selain usaha dan kerja keras. Dengan demikian

harus diyakini bahwa kejujuran sangatlah penting, kejujuran harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari semua aktivitas tidak terkecuali dalam pelayanan publik karna pada dasarnya kejujuran merupakan sumber dari segala kebbaikannya, jujur adalah suatu sikap yang lurus hati, meyakini yang sebenar-benarnya atau sesuai dengan fakta. Jujur dapat diartikan tidak curang atau melakukan sesuatu dengan aturan yang berlaku. Jujur juga dapat dimaknai sebagai kesesuaian antara niat dengan ucapan serta perbuatan seseorang. Sifat jujur sangatlah penting dan harus dimiliki oleh setiap individu tidak terkecuali aparatur pemerintah dikecamatan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kejujuran dan hukum dapat disimpulkan bahwa kejujuran dan hukum yang berada dikantor Camat Pemulutan selatan telah menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas, telah menjalankan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing pegawai didalam melayani masyarakat mengenai arus informasi yang disampaikan.

2. Akuntabilitas Proses yang terkait

Akuntabilitas proses (*process accountability*). Akuntabilitas proses yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Kantor Camat terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan informasi pelayanan publik, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi yang tidak berbelit belit. Akuntabilitas ini diterjemahkan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah. Pengawasan dan pemeriksaan akuntabilitas proses dilakukan untuk menghindari terjadinya kolusi, korupsi dan nepotisme.

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan informan terkait dengan akuntabilitas pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan yang ada dikantor camat pemulutan selatan sudah dapat dikatakan cukup baik didalam melayani masyarakatnya.

3. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program (*program accountability*). Akuntabilitas ini dapat memberikan pertimbangan kepada pemerintah untuk mengetahui tujuan yang ditetapkan dapat tercapai, dan mendapatkan alternatif program lain yang memberikan hasil maksimal dengan biaya minimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan informan terkait dengan akuntabilitas perogram maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas perogram yang ada dikantor Camat

Pemulutan Selatan sudah dapat dikatakan cukup baik dan telah memberikan keadilan kepada masyarakatnya tanpa memandang siapapun.

4. Akuntabilitas Kebijakan

Kebijakan pemerintah dikecamatan pemulutan selatan merupakan arah/tindakan yang harus dipedomani oleh perangkat kerja dikecamatan pemulutan selatan dalam melaksanakan strategi untuk mencapai tujuan. Akuntabilitas kebijakan pemerintah ini terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah atas kebijakan yang diambil dari masyarakat. Kebijakan internal dalam pengelolaan program-program maufun eksternal yaitu dalam rangka mengatur dan memfasilitasi kegiatan, untuk mendapatkan aspirasi dari masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai akuntabilitas kebijakan maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan yang dibuat oleh pemerintah Kantor Camat Selatan sudah mengena langsung kepada staff/pegawai khususnya masyarakat sehingga terciptalah pemerintah baik (*good goveranace*).

Transparansi

Transparansi pelayanan publik yaitu terbukanya akses bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap suatu informasi seperti peraturan, kebijakan pemerintah dan lainnya yang dapat diakses oleh publik, dapat diartikan bahwa transparansi dibuat agar kebebasan arus informasi yang memadai disediakan untuk dipahami dan dapat diawasi. Transparansi dapat mengurangi ketidak pastian pemerintah dalam pengambilan kebijakan, dan dengan adanya keterbukaan informasi maka publik dapat ikut serta dalam memberikan aspirasi/suara dalam pengambilan keputusan meskipun hanya di beberapa komponen saja. Transparansi pula dapat membantu mengurangi peluang kecurangan seperti pungli dan lainnya di kalangan pemerintah dikantor Camat Pemulutan Selatan karena terlihat semua proses dan hasil dari kegiatan aktivitas yang dilakukan pemerintah Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas, seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Menurut mardiasmo pendekatan transparansi ini dapat dilihat pada dua indikator yang relevan adalah sebagai berikut :

1. Informasi

Informasi pelanan publik yang ada dikantor camat pemulutan selatan, melalui pemberian arus informasi, berita, penjelasan mekanisme, prosedur,

data, fakta, kepada masyarakat yang membutuhkan informasi secara jelas dan akurat.

Dari wawancara yang telah disampaikan oleh masing-masing informan peneliti maka penulis dapat menyimpulkan bahwa arus informasi adalah suatu penjelasan mekanisme proses pelayanan yang bisa dipertanggung jawabkan.

2. Keterbukaan Pelayanan Publik

Keterbukaan informasi publik merupakan pemberian hak kepada setiap orang untuk memperoleh informasi dengan mengakses data yang ada di badan publik, dan menegaskan bahwa setiap informasi publik itu harus bersifat terbuka atau tidak ditutup-tutupi dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi dalam hal ini yaitu masyarakat yang membutuhkan pelayanan dikantor camat pemulutan selatan, termasuk juga keterbukaan aktifitas dan kinerja finansial.

Dari wawancara yang telah disampaikan oleh masing-masing informan peneliti maka penulis dapat menyimpulkan bahwa keterbukaan yang berada dikantor Camat Pemulutan Selatan sudah dapat dikatakan baik dan telah transparan didalam melayani masyarakatnya”.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian kemudahan yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat yang berada dikantor camat pemulutan selatan sehingga dapat membantu untuk menyiapkan apa saja yang masyarakat tersebut perlukan. Pelayanan publik yang berada dikantor camat pemulutan selatan yaitu membantu menyiapkan atau mengurus keperluan masyarakat, maka proses pelayanan publik seyogyanya dapat dilihat dalam interaksi antara pemberi layanan yaitu staf kantor camat pemulutan dan penerima layanan yaitu masyarakat dalam bentuk kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh petugas/pemberi layanan. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pendekatan pelayanan publik ini dapat dilihat pada enam indikator yang relevan adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan

Pelaksanaan pelayanan yang berada di Kantor Camat Pemulutan Selatan merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun, secara matang dan terperinci untuk menjalankan/melakukan suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Dari wawancara yang telah disampaikan oleh masing-masing informan peneliti maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelaksanaan

pelayanan yang berada di kantor Camat Pemulutan Selatan sudah dapat dikatakan baik dan telah melakukan yang terbaik didalam melayani masyarakatnya.

2. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan penyampaian atau keluhan oleh masyarakat kepada pemerintah di Kecamatan Pemulutan Selatan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban atau pelanggaran larangan. Pengaduan masyarakat yang berada di Kantor Camat Pemulutan Selatan merupakan penerima manfaat pelayanan dibidang komunikasi dan informatika baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dari wawancara yang telah disampaikan oleh masing-masing informan peneliti maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pengaduan masyarakat yang berada di kantor Camat Pemulutan Selatan telah memberikan ruang dan telah menyediakan kotak saran sehingga masyarakat didalam mengadukan atau keluhannya tentang pelayanan yang kami berikan atau yang kami sampaikan akan putus yang terbaik sehingga kinerja yang kami hasilkan lebih baik lagi.

3. Pengelolaan Informasi

Pengelolaan informasi pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan pekerjaan yang berada di kantor Camat Pemulutan Selatan untuk membantu merumuskan kebijakan pelayanan informasi publik dan memberikan pengawasan pada semua hal terkait dengan pengelolaan informasi.

Dari wawancara yang telah disampaikan oleh masing-masing informan peneliti maka penulis dapat menyimpulkan bahwa didalam mengelola informasi yang berada di kantor Camat Pemulutan Selatan sudah dapat dikatakan baik dan telah melakukan yang terbaik untuk menetapkan suatu keputusan untuk kepentingan bersama antara pegawai yang berada di kantor Camat Pemulutan Selatan dan masyarakat sehingga tujuan dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bisa tercapai.

4. Pengawasan Internal

Pengawasan internal pelayanan publik di Kantor Camat Pemulutan Selatan dilakukan melalui atasan langsung dan oleh pengawasan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undang No. 25 Tahun 2009.

Dari wawancara yang telah disampaikan oleh masing-masing informan peneliti maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pengawasan internal yang dilakukan oleh Kantor Camat Pemulutan Selatan sudah dapat dikatakan baik dan telah melakukan yang terbaik didalam mengawasi staff/pegawai dan masyarakatnya sehingga pimpinan yang berada di Kantor Camat Pemulutan Selatan bisa mengetahui apa saja yang terjadi dilapangan sehingga mereka bisa menilai kelebihan dan kekurangan dari masing-masing staff/pegawai sehingga peraturan perundang-undang No 25 Tahun 2009 dapat berjalan dengan baik.

5. Penyuluhan

Penyuluhan yang diselenggarakan oleh Kantor Camat Pemulutan Selatan yaitu suatu kegiatan mendidik masyarakat dalam hal memberi pengetahuan, informasi-informasi dan berbagai kemampuan-kemampuan agar dapat membentuk sikap perilaku yang seharusnya sesuai dengan yang cita-citakan masyarakat.

Dari wawancara yang telah disampaikan oleh masing-masing informan peneliti maka penulis dapat menyimpulkan bahwa penyuluhan yang diadakan oleh pemerintah Kantor Camat Pemulutan Selatan merupakan suatu kebijakan yang terbaik untuk mendidik dan melatih masyarakatnya. Diharapkan dengan penyuluhan yang disediakan tersebut bisa mendapatkan manfaatnya untuk kepentingan bersama sehingga tujuan dari pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat berjalan dengan sesuai peraturan perundang-undangan No. 25 Tahun 2009.

6. Pelayanan Konsultasi

Pelayanan konsultasi di kantor Camat pemulutan selatan merupakan sebuah dialog antara pemerintah dengan masyarakat yang didalamnya terdapat aktifitas berbagai dan bertukar informasi dalam rangka untuk memastikan pihak masyarakat yang berkonsultasi agar mengetahui lebih dalam tentang aspek administrasi.

Dari wawancara yang telah disampaikan oleh masing-masing informan peneliti maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan konsultasi yang berada di kantor Camat pemulutan selatan telah memberikan ruang dan fasilitas yang terbaik didalam melayani masyarakatnya sehingga tujuan dari pelayanan publik dapat berjalan dengan baik serta tujuan dari Undang-Undang No 25 Tahun 2009 dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

Pembahasan

Bagian ini akan memaparkan dari hasil penelitian yang merupakan hasil observasi, dokumentasi, wawancara dengan para informan penelitian atau narasumber di Kantor Camat Pemulutan Selatan Sehingga mendapatkan jawaban dan penjelasan yang telah disebutkan diatas. Dalam penelitian ini indikator Akuntabilitas menggunakan pendekatan Kusuma Sari yang terdiri dari empat indikator yaitu akuntabilitas kejujuran dan hukum, akuntabilitas proses, akuntabilitas program, akuntabilitas kebijakan. Kemudian indikator Transparansi menggunakan pendekatan Mardiasmo yang terdiri dari dua indikator yaitu: *informative* dan keterbukaan. Kemudian indikator pelayanan publik menggunakan pendekatan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik yang terdiri dari enam indikator yaitu: pelaksanaan pelayanan, pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan dan pelayanan konsultasi untuk mengetahui Penerapan Prinsip-prinsip Akuntabilitas, Transparansi pada Pelayanan Publik

Penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas

Dalam pembahasan ini peneliti mengambil pendekatan dari Kusuma Sari terdapat indikator yaitu sebagai berikut :

1. Kejujuran dan hukum

Kejujuran sangat dibutuhkan untuk mencapai keberhasilan dalam segala aspek pelayanan publik selain usaha dan kerja keras. Dengan demikian harus diyakini bahwa kejujuran sangatlah penting, kejujuran harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari semua aktivitas tidak terkecuali dalam pelayanan publik karna pada dasarnya kejujuran merupakan sumber dari segala kebbaikannya, jujur adalah suatu sikap yang lurus hati, meyakini yang sebenar-benarnya atau sesuai dengan fakta. Jujur dapat diartikan tidak curang atau melakukan sesuatu dengan aturan yang berlaku. Jujur juga dapat dimaknai sebagai kesesuaian antara niat dengan ucapan serta perbuatan seseorang. Sifat jujur sangatlah penting dan harus dimiliki oleh setiap individu tidak terkecuali aparatur pemerintah dikecamatan.

2. Proses Pelayanan

Akuntabilitas proses (*process accountability*). Akuntabilitas proses yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Kantor Camat terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan informasi

peayanan publik, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi yang tidak berbelit belit. Akuntabilitas ini diterjemahkan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah. Pengawasan dan pemeriksaan akuntabilitas proses dilakukan untuk menghindari terjadinya kolusi, korupsi dan nepotisme.

3. Program berjalan pelayanan publik

Akuntabilitas program (program *accountability*). Akuntabilitas ini dapat memberikan pertimbangan kepada pemerintah untuk mengetahui tujuan yang ditetapkan dapat tercapai, dan mendapatkan alternatif program lain yang memberikan hasil maksimal dengan biaya minimal.

4. Kebijakan Pemerintah

Kebijakan pemerintah dikecamatan pemulutan selatan merupakan arah/tindakan yang harus dipedomani oleh perangkat kerja dikecamatan pemulutan selatan dalam melaksanakan strategi untuk mencapai tujuan. Akuntabilitas kebijakan pemerintah ini terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah atas kebijakan yang diambil dari masyarakat. Kebijakan internal dalam pengelolaan program-program maufun eksternal yaitu dalam rangka mengatur dan memfasilitasi kegiatan, untuk mendapatkan aspirasi dari masyarakat.

Dari hasil diatas diperoleh pembahasan mengenai penerepan prinsip-prinsip akuntabilitas, dalam rangka mewujudkan pemerintah yang baik (*good governance*) perlu adanya akuntabilitas atau bentuk bertanggung jawaban dari perangkat Kantor Camat ke masyarakat. Tingkatan akuntabilitas perangkat Kantor Camat Pemulutan Selatan dalam implementasi pelayanan publik dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, pelaporan, dan pertanggung jawaban. Kesemuanya itu telah dilaksanakan dan telah diterapkan oleh pemerintah Kantor Camat Pemulutan Selatan, baik dari segi kejujuran dan hukum, proses pelayanan yang dilakukan, program, serta kebijakan yan diambil sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah.

Transparansi Pelayanan Publik

Transparansi pelayanan publik yaitu terbukanya akses bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap suatu informasi seperti peraturan, kebijakan pemerintah dan lainnya yang dapat diakses oleh publik, dapat diartikan bahwa transparansi dibuat agar kebebasan arus informasi yang memadai disediakan untuk dipahami dan dapat diawasi. Transparansi dapat mengurangi

ketidak pastian pemerintah dalam pengambilan kebijakan, dan dengan adanya keterbukaan informasi maka publik dapat ikut serta dalam memberikan aspirasi/suara dalam pengambilan keputusan meskipun hanya di beberapa komponen saja.

Transparansi pula dapat membantu mengurangi peluang kecurangan seperti pungli dan lainnya di kalangan pemerintah dikantor camat pemulutan selatan karena terlihat semua proses dan hasil dari kegiatan aktivitas yang dilakukan pemerintah Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas, seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Menurut mardiasmo pendekatan transparansi ini dapat dilihat pada dua indikator yang relevan adalah sebagai berikut :

1. Informasi Pelayanan Publik

Informasi pelanan publik yang ada dikantor camat pemulutan selatan, melalui pemberian arus informasi, berita, penjelasan mekanisme, prosedur, data, fakta, kepada masyarakat yang membutuhkan informasi secara jelas dan akurat.

2. Keterbukaan Pelayanan Publik

Keterbukaan informasi publik merupakan pemberian hak kepada setiap orang untuk memperoleh informasi dengan mengakses data yang ada di badan publik, dan menegaskan bahwa setiap informasi publik itu harus bersifat terbuka atau tidak ditutup-tutupi dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi dalam hal ini yaitu masyarakat yang membutuhkan pelayanan dikantor camat pemulutan selatan, termasuk juga keterbukaan aktifitas dan kinerja finansial.

Dari hasil diatas diperoleh pembahasan mengenai transparansi pelayanan publik Kantor Camat Pemulutan Selatan mengharuskan untuk terbuka kepada masyarakat tentang informasi penting diungkapkan secara rutin kepada pihak-pihak yang terkait dalam hal ini masyarakat secara umum. Gagasan transparansi merupakan gagasan keterbukaan yang memungkinkan masyarakat informasi sebanyak-banyaknya mengenai pelayanan publik, baik dari segi tahapan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian kemudahan yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat yang berada dikantor camat pemulutan selatan sehingga dapat membantu untuk

menyiapkan apa saja yang masyarakat tersebut perlukan. Pelayanan publik yang berada dikantor camat pemulutan selatan yaitu membantu menyiapkan atau mengurus keperluan masyarakat, maka proses pelayanan publik seyogyanya dapat dilihat dalam interaksi antara pemberi layanan yaitu staf kantor camat pemulutan dan penerima layanan yaitu masyarakat dalam bentuk kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh petugas/pemberi layanan. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pendekatan pelayanan publik ini dapat dilihat pada enam indikator yang relevan adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan

Pelaksanaan pelayanan yang berada di Kantor Camat Pemulutan Selatan merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun, secara matang dan terperinci untuk menjalankan/melakukan suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

2. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan penyampaian atau keluhan oleh masyarakat kepada pemerintah di Kecamatan Pemulutan Selatan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban atau pelanggaran larangan. Pengaduan masyarakat yang berada di Kantor Camat Pemulutan Selatan merupakan penerima manfaat pelayanan dibidang komunikasi dan informatika baik secara langsung maupun tidak langsung.

3. Pengelolaan Informasi

Pengelolaan informasi pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan pekerjaan yang berada dikantor camat pemulutan selatan untuk membantu merumuskan kebijakan pelayanan informasi publik dan memberikan pengawasan pada semua hal terkait dengan pengelolaan informasi.

4. Pengawasan Internal

Pengawasan internal pelayanan publik di Kantor Camat Pemulutan Selatan dilakukan melalui atasan langsung dan oleh pengawasan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undang No. 25 Tahun 2009.

5. Penyuluhan

Penyuluhan yang diselenggarakan oleh Kantor Camat Pemulutan Selatan yaitu suatu kegiatan mendidik masyarakat dalam hal memberi pengetahuan, informasi-informasi dan berbagai kemampuan-kemampuan agar dapat membentuk sikap perilaku yang seharusnya sesuai dengan yang cita-citakan masyarakat.

6. Pelayanan Konsultasi

Pelayanan konsultasi di kantor Camat Pemulutan Selatan merupakan sebuah dialog antara pemerintah dengan masyarakat yang didalamnya terdapat aktifitas berbagai dan bertukar informasi dalam rangka untuk memastikan pihak masyarakat yang berkonsultasi agar mengetahui lebih dalam tentang aspek administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara diatas terbukti bahwa Pemerintah Kantor Camat Pemulutan Selatan telah menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, dan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang diatur dalam undang-undang No. 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa 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, sedangkan pelayanan publik dimaksud yaitu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, dan, terjangkau.

Penelitian Jeane Bolang, Joko Susanto, Zepa Anggaraini, dan Yayat Rukayat dalam penelitiannya sudah selaras dengan penelitian ini karena teori ini berhubungan dengan sifat manusia dimana pada dasarnya manusia mampu dipercaya, mampu bertanggungjawab dan memiliki sifat kejujuran. Dimana dalam tahap pertanggungjawaban Kantor Camat Pemulutan Selatan sudah membuktikan bahwasanya semua pelayanan publik bisa dipertanggungjawabkan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan diatas maka penulis menyimpulkan bahwa: Penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Camat pemulutan Selatan kabupaten Ogan Ilir sudah berjalan dengan baik adapun, Penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas telah efektif diterapkan di Kantor Camat Pemulutan Selatan dimulai dengan administratif, akuntabilitas fisik, dimana masyarakat juga telah merasakan hasil dari pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.

Begitu juga mengenai transparansi dan pelayanan publik di Kantor Camat Pemulutan

Selatan dikatakan telah menetapkan standar pelayanan, terkait dengan pelayanan administrasi, barang dan jasa, dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara dalam hal ini pemerintah kantor Camat pemulutan selatan memberikan pelayanan kepada masyarakat telah optimal, cepat, dan tepat waktu.

2. Saran

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat atau implikasi yang luas untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sama. Adapun saran dari hasil penelitian ini yaitu, Sebaiknya dalam forum musyawarah pemerintah Kantor Camat Pemulutan Selatan lebih mampu lagi meningkatkan jumlah kehadiran masyarakat dan Pihak terkait dalam hal ini program-program Pemerintah Kantor Camat Pemulutan Selatan bisa mendapatkan masukan dari masyarakat terkait apa-apa saja yang perlu dibahas atau dibenahi tentang program yang lebih baik lagi.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Nico (2017). *Transparansi Dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government*. Bayumedia Publishing. Malang
- Bevola kusumasari, septiana dwiputrianti, Enda Layuk allo, (2015): *Akuntabilitas Modul Pendidikan Dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta LAN.
- Bolang, J. 2014. *Penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik*. lex et societatis. Hal 43 vol.II/No 9/, <https://ejournal.unsrat.ac.id>.
- Coryanata, Isma. (2015). *Akuntabilitas, Partisipasi Masyarakat, Dan Transparansi Kebijakan Publik Sebagai Pemoderetaring Hubungan Pengetahuan Dewan Tentang Anggaran Dan Pengawasan Keuangan Daerah (APBD)*. *Symposium Nasional Akuntansi X*
- Hardiansyah, (2018) : *Kualitas pelayanan publik (konsep, dimensi, indicator, dan implelementasi)*. Penerbit Gava Media.
- Hardani, et-al (2020), *Metode penelitian Kualitaitaf dan Kuantitatif* , (CV Pustaka Ilmu Grup Wonosari) . 120-168
- Haerana & Burhanudin, Cetakan pertama 2022: *Manajamen pelayanan publik konseptual teoritis dan factual*..(CV Penerbit: widina bakti persada bandung).
- Joko Susanto & Zepa Anggaraini, (2019): *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin, Volume 2 Nomor*

25. Sekolah Tinggi Ilmu Admintrasi Negara.
<https://journal.stialanmakassar.ac.id>
 Kamus Besar Bahasa Indonesia
 Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003
 Keputusan PERMENPAN Nomor 91 Tahun 2021
 Kusumasari,et-al (2021) *Akuntabilitas Modul Pendidikan Dan Pelatihan Prajabat Golongan III: Lembaga Admintrasi Negara Edisi Tahun 2015*. Jakarta 8-23
- Nurdin, Ismail dan Hertati (2019). *Metodologi penelitian sosial*. (Media sahabat Cendikia Surabaya)
- Mikael,E.,et.al. Cetakan (2021): *Akuntabilitas & transparansi pengolaan keuangan daerah*. (CV Berkah Utami) Jakarta. 21-86
- Mardiasmo (2018). *Perpajakan Edisi Revisi 2018*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mahsun (2015). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE. Yogyakarta.
- Mursydi (2015). *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta. YKPN
- Ni ketut Riani, (2021): *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. Volume 1.Nomor 11, Jurnal Inovasi Penelitian*. <https://stp-mataram.e-journal.id>
- Rusdiana & Nasahudin, (2018). *AKuntabilitas kinerja dan pelaporan penelitian*. Penerbit UIN SGD Bandung.
- Ridwan, Abdullah (2015), *pembelajaran saintifik untuk impelementasi kurikulum 2013*. (Bumi akasara JakartaSatya Negara, pedoman (2022), Penulisan Proposal Dan Skiripsi.
- Sugiyono (2017), *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (CV Alfabeta. Bandung).
- Taufik , (2019). *Dasar- dasa manajemen pengambilan keputusan*. Cv .andy offset. Yogyakarta
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang- Undang Dasar 1945
- Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2021 Pos Telekomunikasi Dan Penyaiaran
- Weny,U. (2017), *pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi terhadap pengelolaan dana desa untuk mewujudkan good governance pada desa kecamatan merapi barat kabupaten lahat*. Hal 145-146, Universitas Muhammadiyah Palembang. Fakultas Ekonomi Bisnis.
- Yayat Rukayat, (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Pasir Jambu*. Hal 57. Vol 11.No 2. Jimia , <https://journal.unnur.ac.id>.