

**AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT DI UNIT PELAYANAN TEKNIS (UPT) DISDUKCAPIL BANJARMASIN
TIMUR**

Hermita sari, A.Nikhrawi Hamdie, M.Uhaib As'ad

Ilmu administrasi publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan, 16120156

Ilmu administrasi publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan, 1105026401

Ilmu administrasi publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan, 1106036001

E-mail : hermita992@gmail.com

ABSTRAK

HERMITA SARI, NPM. 16120156 "*Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Unit Pelayanan Teknis(UPT) Disdukcapil Banjarmasin Timur*" Bimbingan Bapak A.Nikhrawi Hamdie selaku dosen pembimbing utama dan yang terhormat Bapak M. Uhaib As'ad, selaku dosen Co- pembimbing.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran akuntabilitas kinerja pegawai terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Timur, mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan hambatan akuntabilitas kinerja pegawai terhadap pelayanan kepada masyarakat di kecamatan Banjarmasin Timur.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengumpulam data melalui wawancara dan dokumentasi kepada 9 orang yaitu: Kepala UPT Disdukcpil serta pegawai dan beberapa masyarakat. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan analisis diskritif kualitatif.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Timur dilihat dari legitimasi bagi para pembuat kebijakan, keberadaan kualitas moral yang memadai, kepekaan, keterbukaan, pemamfaatan sumber daya secara optimal, upaya peningkatan efesiensi dan efektivitas sudah cukup baik akuntabilitas pegawai dalam pelayanan. Namun masih ada hal-hal yang harus di perbaiki kedepannya seperti perbaiki alat-alat penunjang agar kinerja pegawai semakin baik lagi dari sebelumnya.

Kata kunci : *Akuntabilitas, Kinerja, Pelayanan*

ABSTRACT

HERMITA SARI, NPM. 16120156 "Accountability of Employee Performance in Services to the Community in technical service unit (UPT) Disdukcapil East Banjarmasin" Guidance of A.Nikhrawi Hamdie as the main and honored lecturer M.Uhaib As'ad as Co-supervisor. The purpose of this study is to find out how the accountability of employee performance towards services to the community in East Banjarmasin Subdistrict, find out what factors are supporting and barriers to accountability of employee performance towards services to the community in East Banjarmasin sub-district.

The research method uses a qualitative approach with the type of descriptive qualitative research. The method of collecting data through interviews and documentation to 9 people, namely: Head of UPT Disdukcpil as well as employees and several communities. The data obtained are then processed with qualitative discrete analysis.

The conclusion of this study shows that the accountability of employee performance in service to the community in the Technical Implementation Unit (UPT) Disdukcapil East Banjarmasin District seen from the legitimacy for policy makers, the existence of adequate moral quality, sensitivity, openness, optimal use of resources, efforts to increase efficiency and effectiveness are good enough employee accountability in service. But there are still things that need to be improved in the future such as the improvement of supporting tools so that employee performance is better than before.

Keywords: *Accountability, Performance, Service*

I. PENDAHULUAN

Di era globalisasi negara memberikan banyak peluang sekaligus tantangan bagi negara. Salah satu peluang pada era globalisasi ini banyaknya informasi yang di serab oleh masyarakat. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang maka pemerintah harus mampu melakukan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga membuat kesan birokrasi yang lamban, kurang ramah dapat terhapuskan. fungsi pelayanan birokrasi sebagai abdi masyarakat, berhasil tidaknya sebuah pelayanan birokrasi pemerintah kepada masyarakat sangat ditentukan oleh perilaku birokrat, birokrat dalam pemerintahan yang lebih di kenal dengan sebutan PNS atau sekarang di namakan ASN (aparatur sipil negara) yang harus mampu menyeenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat yang dimana Kondisi birokrasi Indonesia selama ini nampaknya terjadi krisis kepercayaan dan legitimasi masyarakat.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik sebagaimana menurut Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. mengenai pelayanan publik pada instansi pemerintahan saat ini ialah adanya keluhan yang datang dari pengguna jasa layanan (masyarakat) terhadap pelayanan yang diberikan seperti halnya hal ini di sampaikan melalui keluhan masyarakat bahwa, ketidakadilan dalam pemberian jasa, keterlambatan dalam pelayanan Kurangnya tanggapan dari pihak instansi terkait keluhan-keluhan yang disampaikan. mengamati fenomena yang ada saat ini, nampaknya akuntabilitas kinerja pegawai semakin menurun Kondisi ini nampaknya lebih disebabkan oleh adanya keluhan masyarakat tentang keadaan struktur organisasi, infrastruktur dan kinerja pegawai yang kurang kompeten yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat dalam melayani. ini juga disebabkan oleh indikator kerjanya yang sangat kompleks, Penilaian kinerja birokrasi pemerintah tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisien dan efektivitas. tetapi harus dilihat pada indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas.

Berkaitan dengan Perundang-Undangan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang ASN (aparatur sipil negara) pasal 2 “penyelenggaraan kebijakan dan manajemen ASN berdasarkan pada asas : kepastian hukum, profesionalitas, keterpaduan, delegasi, netralitas, akuntabilitas, efektif dan efisien, keterbukaan, non diskriminatif, persatuan dan kesatuan, dan kesejahteraan.” Salah satu asas manajemen aparatur sipil negara yaitu akuntabilitas, akuntabilitas sangat diperlukan sebagai bentuk pertanggung jawaban pemerintah kepada masyarakat.

Akuntabilitas dalam pengertian yang sempit dapat diartikan sebagai bentuk pertanggung jawaban pegawai atas organisasi atau instansinya, dalam pengertian luas, akuntabilitas dapat di pahami kewajiban pegawai untuk memberikan pertanggung jawaban atas kinerja yang dipertanggung jawabkan kepada pihak yang lebih tinggi kepada pihak instansi ataupun kemasyarakatan umum (Moehariono 2014:99).

Berdasarkan perundang-undangan di atas agar pemerintahan dapat berjalan dengan sebaik-baiknya maka dibutuhkan aparatur negara yang sebagaimana pelaksanaan kebijakan untuk menjalankan tanggung jawab yang akan di berikan kepadanya dengan tanggung jawab yang besar agar dapat melaksanakan pelayanan publik yang dapat memuaskan seluruh masyarakatnya, serta dapat memiliki integritas sehingga akan terciptanya kinerja yang baik. kinerja merupakan bagian yang sangat terpenting dalam tercapainya suatu pelayanan yang baik, suatu lembaga sangat menginginkan pegawainya untuk bekerja sungguh-sungguh dengan kemampuan yang dimilikinya. Kinerja pada dasarnya mencakup perilaku yang selalu berpandangan ingin menghadirkan pelayanan yang berkualitas, tanpa adanya kinerja pegawai yang baik maka tidak ada pula pelayanan yang baik. Sebagai ujung tombak dari proses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik, Salah satu pelayanan publik yang paling sering dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) adalah instansi yang tepat sebagai objek penelitian untuk mengetahui pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, dengan hadirnya Unit Pelayanan Teknis (UPT) dari Disdukcapil ini agar memudahkannya masyarakat mendapat pelayanan. Dalam hal ini UPT Disdukcapil Banjarmasin Timur yang bertempat di jl. Manggis no 20, Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur

Kota Banjarmasin sebagai insitusi pemerintah mempunyai tugas pemerintahan sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 120 Tahun 2017 Tentang Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Sebagai organisasi yang hidup dan untuk melayani masyarakat UPT Disdukcapil mengalami berbagai permasalahan sbagai organisasi administratif, masalah yang di hadapi bersifat manajerial, permasalahan yang di hadapi berkaitan erat dengan bayaknya jumlah penduduk yang akan dilayani, dalam berbagai sektor pelayanan publik terutama dalam pemenuhan hak-hak sipil dalam kebutuhan dasar masyarakat seperti membuat kartu keluarga (KK) pembuatan E-Ktp dan kartu identitas anak (KIA). Dengan posisinya sebagai organisasi publik, penilaian kinerja dan akuntabilitas kinerja dalam pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi. Maka dari itu, kinerja pegawai menjadi sangat penting dan dilakukan secara terencana , terarah dan kesinambungan. Pegawai yang baik akan memiliki rasa tanggung jawab pada penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai fungsinya masing-masing, namun kenyataannya tidak semua pegawai yang melakukan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan fungsinya.

Dari uraian di atas peneliti ingin mengetahui bagaimana akuntailitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di UPT (Unit Pelayanan Teknis) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Banjarmasin Timur, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di UPT Disdukcapil Banjrmasin Timur.

II. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di UPT Disdukcapil Banjarmasin Timur ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di UPT Disdukcapil Banjarmasin Timur ?

III. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Akuntabilitas

Menurut Suprijadi dalam (Hakim 2014) bahwa “Akuntabilitas merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggung jawaban”

2. Dimensi Akuntabilitas

menurut (Hopwood Dan Tomkins,1984;Elwood, 1993) ada 5, yaitu:

1. Akuntabilitas hukum dan kejujuran
2. Akuntabilitas manjerial
3. Akuntabilitas program
4. Akuntabilitas kebijakan
5. Akuntabilitas finansial

2. Indikator Akuntabilitas

David Hulme Dan Mark Turney dalam (Raba, 2006:115) akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki indikator-indikator dalam mengukurnya yaitu :

1. legitimasi bagi para pembuat kebijakan;
2. keberadaan kualitas moral yang memadai;
3. kepekaan;
4. keterbukaan;
5. pemanfaatan sumber daya secara optimal;
6. upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas

3. Akuntabilitas Dalam Pelayanan

Menurut Dwiyanto (2006:57), mengemukakan bahwa akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai dan norma eksternal yang ada dimasyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*.

Menurut Abdul Hafiz Tanjung, 2012:19, Dalam hal ini berkaitan dengan akuntabilitas pegawai dalam pelayanan mengemukakan memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Mampu menyajikan informasi penyelenggaraan pemerintah secara terbuka, cepat dan tepat kepada masyarakat.
2. Mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi publik.
3. Mampu memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pembangunan dan pemerintahan.
4. Mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap pelayanan publik secara proporsional;
5. Adanya sasaran bagi publik untuk menilai pelayanan pemerintah melalui pertanggungjawaban publik, masyarakat dapat menilai derajat pencapaian pelaksanaan program atau kegiatan pemerintah (Zunitha 2018) .

5. Pengertian Kinerja

Menurut Hasibuan dalam jurnal (prastyo dkk 2016) kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kinerja, usaha dan kesempatan.

Menurut Mangkuprawira dan Hubeis dalam jurnal (prastyo dkk 2016) Kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat organisasi yang bersangkutan.

Berdasarkan pengertian di atas maka penulis menyimpulkan kinerja adalah suatu hasil yang di capai seorang pekerja untuk mencapai tujuan organisasi dengan secara berencana pada waktu menurut standar dan kriteria yang ditentukan oleh organisasi yang bersangkutan.

6. Indikator kinerja menurut (wibowo, 2007:86) Indikator kinerja menganjurkan sudut pandang propektif (harapan kedepannya) dari pada retrospektif (melihat kebelakang). ada tujuh inikator kinerja,yaitu saranan, kompetensi, peluang, standar, umpan balik, tujuan da motif. yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang di harapkan.

berdasarkan teori di atas penulis mengambil kesimpulan Penilaian atau pengukuran kinerja merupakan salah satu alat untuk mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja publik . pengukuran atau penilaian dapat menunjukkan seberapa besar kinerja manajerial di capai, seberapa bagus kinerja finansial organisasi, dan kinerja lainnya yang menjadi dasar penilaian akuntabilitas.

Kinerja tersebut harus di ukur dan di laporkan dalam bentuk laporan kinerja.pelaporan informasi kinerja tersebut sangat penting bagi pihak internal maupun eksterna.bagi pihak internal, manajer atau suatu pemimpin mendapatkan laporan dari staf nya untuk meningkatkan akuntabilitas manajerial dan akuntabilitas kinerja. Bagi pihak eksternal, informasi kinerja tersebut digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi, menilai tingkat transparansi dan akuntabilitas publik.

Indikator yang dapat digunakan untuk menilai kinerja meliputi sebagaimana dijelaskan oleh(Dwiyanto, 202:48)adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

7. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan 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.

Dilihat dari pengertian di atas pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan peleksnaan ketetuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan peayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menti Pan Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003,(Fitri 2019) sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian.
3. Biaya pelayanan.
4. Produk pelayanan.
5. Sarana dan prasarana.
6. Kompetensi petugas pelayanan .

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip, standar, dan pola penyediaan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita dan pengupayaan tersedianya sarana dan prasarana yang di perlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

IV. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan atau metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu dengan cara menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data atau informasi.

penelitian ini adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat informan serta menganalisis kebenarannya berdasarkan informasi yang di dapat tentang akuntabilitas kinerja dalam pelayanan publik.

penelitian ini mengambil lokasi di Kecamatan Banjarmasin Timur yang beralamat di jl. Manggis no 20, Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara, yaitu proses tanya jawab untuk memperoleh informasi atau keterangan akan suatu hal. Dan wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh secara langsung antara pewawancara dengan narasumber terkait dengan akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugas pelayanan .
2. Dokumentasi, teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui berbagai arsip atau dokumen kantor, dengan objek penelitian yang dalam hal ini adalah akuntabilitas Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan kepada masyarakat.

V. PEMBAHASAN

akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat dapat di lihat dalam indikator sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat

Dalam penelitian kinerja pegawai dalam pelayanan ini menggunakan teori dari Dwiyanto indikator kinerja pegawai meliputi : Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsibilitas, Responsivitas, Akuntabilitas.

1. produktivitas

konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output, dimana dalam input tersebut adanya jumlah kerja, jumlah pegawai, dan tingkat kehadiran sebagai input dalam mengukur efektifitas dan efesiansi dalam pelayanan yang akan menjadi outputnya berapa banyak pekerjaan yang diselesaikan setiap harinya.

Dalam konsep produktivitas yang peneliti teliti meliputi Jumlah Kerja, Jumlah Pegawai Dan Tingkat Kehadiran, Dan dilihat dari jam kerja para pegawai datang dan pulang sesuai dengan waktu pelayanan yang di tentukan dimana jam kerja pegawai Unit Pelayanan Terknis (UPT) Kecamatan Banjarmasin Timur dari jam 08.00 pagi sampai jam 15.00 sore, bahkan pegawai datang bisa dikatakan disiplin dimana sebelum jam delapan pagi sudah datang. Dilihat dari indikator ini input sudah sesuai maka akan menghasilkan output yang sudah mencapai target yang telah di tentukan

dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jumlah pemohon yang masuk.

2. Kualitas Layanan

Indikator kualitas layanan ini berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang di berikan pegawai. Dalam indikator ini yang peneliti teliti meliputi Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Banjarmasin Timur, bahwa pegawai sudah di katakan cepat tanggap dalam menanggapi permohonan masyarakat. Kecepatan dalam pelayanan sangat penting dalam pelayanan publik karena kecepatan pelayanan sangat menentukan kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi tersebut. Dan seperti dalam kecepatan waktu untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK), Perekaman e-KTP dan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dimana ketika masyarakat datang pegawai Unit Pelayanan Teknis (UPT) langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan nomor antrian dengan catatan koneksi internet tidak mengalami gangguan.

3. Responsivitas

Indikator kinerja yang diteliti dalam masalah responsivitas dilihat pada kinerja pegawai dalam kebutuhan dan aspirasi masyarakat, pegawai dalam merespons kebutuhan masyarakat sudah cukup baik. Suatu instansi publik agar lebih baik harus menerima kritikan atau masukan dari masyarakat. Begitupun juga dengan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Kecamatan Banjarmasin Timur juga menrima aspirasi dari masyarakat dimana untuk menampung aspirasi dari masyarakat UPT mempunyai kotak saran dengan tujuan agar masyarakat bisa menyampaikan aspirasi mereka lewat kotak tersebut dan sejauh ini tidak ada keluhan dari masyarakat tentang pelayanan di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Kecamatan Banjarmasin Timur. Dan jika ada keluhan dari masyarakat maka Unit Pelayanan Teknis (UPT) Kecamatan Banjarmasin Timur melalui pegawainya akan langsung menanggapi aduan tersebut.

4. Responsibilitas

Indikator kinerja yang diteliti dalam masalah responsibilitas dilihat pada kegiatan kinerja pegawai dalam menjalankan standar operasional prosedur (SOP) atau misi dan visinya, dalam menjalankan standar operasional prosedur dan menjalankan misi dan visi sudah cukup baik. Dalam pelayanan publik harus adanya standar operasional prosedur (SOP) agar memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Dan dimana Unit Pelayanan Teknis (UPT) Kecamatan Banjarmasin Timur dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan standar prosedur yang sudah ditetapkan oleh pemerintah seperti dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), e-KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA) prosedur dan syarat-syaratnya sesuai dengan yang sudah ditetapkan. Dan setiap instansi pasti mempunyai visi dan misi sebagai tujuan yang ingin dicapai dari organisasi tersebut. Begitupun juga dengan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Kecamatan Banjarmasin Timur memiliki visi dan misi serta sudah menjalankan visi dan misi tersebut dengan baik. Dimana Unit Pelayanan Teknis (UPT) Kecamatan Banjarmasin Timur dalam misi dan visinya menyatakan bahwa memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat demi mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Dan meningkatkan kemampuan aparatur dalam bidang administrasi kependudukan melalui pelatihan-pelatihan.

5. Akuntabilitas

Indikator kinerja yang diteliti dalam permasalahan akuntabilitas ini dilihat pada kegiatan kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat dalam berbagai keperluan yang dimohon. mencakup persyaratan teknis dan administrative yang harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan baik dari segi kualitas maupun keabsahan produk pelayanan. Persyaratan teknis dan administrasi hendaknya dibuat dengan sederhana mungkin, agar seluruh lapisan masyarakat dapat memahami prosedur tersebut, Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Banjarmasin Timur dan juga masyarakat,

dalam menjalankan akuntabilitas dalam kerjanya sudah baik. Dalam suatu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat diperlukan akuntabilitas karena akuntabilitas adalah bentuk pertanggung jawaban atas kinerja yang sudah dilakukan. Akuntabilitas juga menjadi suatu indikator dalam mengukur kinerja organisasi, dan dimana Unit Pelayanan Teknis (UPT) Kecamatan Banjarmasin Timur memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan standar pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Teknis (UPT) kecamatan Banjarmasin timur sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dan dalam pelayanannya kepada masyarakat Unit Pelayanan Teknis (UPT) Banjarmasin Timur selalu memberikan arahan kepada masyarakat supaya masyarakat paham dan mengerti.

2. Akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan.

Dalam penelitian ini menggunakan teori dari David Hulme Dan Mark Turney Dalam Raba 2006:115 Indikator akuntabilitas meliputi: Legitimasi bagi para pembuat kebijakan, Keberadaan kualitas moral yang memadai, Kepekaan, Keterbukaan, Pemanfaatan Sumber daya secara optimal, Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas.

1. Legitimasi bagi para pembuat kebijakan

Legitimasi adalah suatu kondisi dimana bahwa yang penerima keputusan pemimpin atau kepala upt pelaksanaan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk melayani masyarakat. Dalam indikator ini yang penulis teliti Pengetahuan Masyarakat Mengenai Adanya Alur Prosedur, dalam Pengetahuan Masyarakat Mengenai Adanya Alur Prosedur masyarakat banyak yang belum mengetahui padahal sudah diatur dalam Peraturan Walikota No 24 Tahun 2018, oleh karena itu belum tersosialisasi dengan benar atau mencakup semua golongan. Pengetahuan masyarakat mengenai alur prosedur dalam pelayanan publik ini sangat penting karena untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan. Serta menjamin proses pelayanan dapat berlangsung sebagaimana mestinya..

2. Keberadaan Kualitas Moral Yang Memadai

Kualitas moral yang memadai yang dimaksud adalah para pegawai yang berwenang memiliki moral dan tingkah laku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai atau pemberi pelayanan harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya untuk mencapai pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dalam indikator ini yang penulis teliti Tingkah Laku Atau Sikap Pegawai Dalam Pelayanan, sudah mencerminkan bahwa pegawai berperilaku sopan, ramah, adil dan disiplin saat melayani masyarakat. Sikap pegawai sebagai seorang pelayan publik sangat berpengaruh kepada kepuasan masyarakat dimana kesopanan, keramahan seorang pegawai dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan. Karena sikap seorang pegawai yang baik salah satu pelayanan public yang prima.

3. Kepekaan

Indikator kepekaan yang dimaksud adalah pegawai yang memiliki kepekaan terhadap kritik dan saran ataupun aspirasi dari masyarakat dalam memberikan pelayanan. Dalam indikator ini yang penulis teliti yaitu terhadap kritik dan saran dalam pelayanan yang diberikan, sudah menunjukkan kepekaan pegawai dalam merespon kritik dan saran dari masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat maka suatu instansi harus terbuka menerima kritik dari masyarakat yang sifatnya membangun. Begitu juga yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Teknis (UPT) Kecamatan Banjarmasin Timur sering menerima kritik dari masyarakat dan kritik tersebut langsung ditanggapi dengan cepat.

4. Keterbukaan

Keterbukaan atau transparan yang dimaksud adalah pegawai yang berwenang dalam mengerjakan tugasnya bersikap terbuka khususnya dari segi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kata lain keterbukaan era kaitanya dengan loyalitas kerja berupa kejujuran pegawai sehingga proses pelayanan dapat di ketahui oleh seluruh masyarakat. Dalam indikator ini yang penulis teliti yaitu sikap transparan yang diberikan pegawai, pegawai dalam pelayanan sudah menunjukkan transparan atau keterbukaan pegawai dalam hal penyampaian informasi mengenai

pembuatan E-Ktp dan juga kejujuran pegawai dalam melayani masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik transparansi sangat diharuskan agar terwujudkan *Good Government* dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi serta dengan adanya transparansi masyarakat juga bisa mengawasi kinerja dari administrator publik..

5. Pemanfaatan Sumber Daya Secara Optimal

Pemanfaatan sumber daya yang dimaksud ialah bagaimana mendaya gunakan seluruh sumber daya yang ada pegawai maupun sarana dan prasarana yang tersedia untuk mendukung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam indikator ini yang penulis teliti yaitu keterampilan pegawai dalam pelayanan pegawai dalam pelayanan sudah dikatakan terampil dalam melayani masyarakat. Karena pegawai-pegawai yang ada di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kecamatan Banjarmasin Timur sudah diadakan pelatihan. Keterampilan profesional yang dimiliki oleh pegawai pelayanan publik sangat penting karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus benar-benar menguasai dan terampil dibidangnya agar kinerja cepat efektif dan efisien.

6. Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas.

Efektivitas dan efisiensi dalam melayani masyarakat yaitu termasuk dalam penilaian pertanggung jawaban kinerja pegawai dalam pelayanan, pegawai yang berwenang sudah melaksanakan pekerjaannya dengan efektif dan efisien dengan prinsip orientasi pelayanan yaitu masyarakat sebagai pengguna jasanya. Dalam indikator ini yang penulis teliti adalah Disiplin Dalam Memulai Dan Menyelesaikan Pelayanan, tingkat disiplin dalam menyelesaikan pelayanan sudah cukup baik karena sudah mencapai standar waktu yang di perlukan agar pelayanan efisien. Dimana semua pegawai Unit Pelayanan Teknis (UPT) Kecamatan

Banjarmasin Timur disiplin dalam menyelesaikan tugasnya dan mereka datang ke kantor memberikan pelayanan kepada masyarakat jam 08.00 pagi sampai dengan jam 16.00 sore, serta memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

3. Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Faktor Pendukung

1. sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses pelayanan untuk mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Karena tanpa adanya sarana dan prasarana maka pegawai tidak akan bisa bekerja untuk memberikan pelayanan kepada public, oleh karena itu dalam suatu instansi publik keberadaan sarana dan prasarana sangat vital. Dari hasil wawancara penulis dengan kepala Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Banjarmasin Timur, sarana dan prasarana ini terdiri dari komputer, printer, kamera, buku, absen sidik jari, dan ruangan ruangan kerja.

Dimana komputer untuk penunjang dalam penginputan data, pengolahan data, menyimpan data-data dan printer untuk mencetak KTP sementara dan mencetak kartu keluarga (KK), absen sidik jari dan manual membantu pegawai dalam kedisiplinannya. Dan ruangan tempat pegawai bekerja yang memadai untuk menunjang kinerja pegawai di Unit Pelayanan Terknis (UPT) Kecamatan Banjarmasin Timur.

1. Faktor SDM (Sumber Daya Manusia)

Sumber daya manusia yang dimaksud merupakan faktor pendukung yang sangat penting bagi kelancaran proses pelayanan pada sebuah organisasi pemerintahan. Karena sumber daya manusia adalah penggerak dari sebuah organisasi begitu juga dengan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Banjarmasin Timur juga membutuhkan sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari

hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Banjarmasin Timur.

Sumber daya manusia atau pegawai yang mencukupi akan membantu berkembangnya proses pelayanan suatu organisasi, pegawai yang kompeten dapat menghasilkan pelayanan yang prima di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Banjarmasin Timur ini pegawai di tuntut agar menguasai semua bagian pelayanan agar pelayanan dapat terselesaikan tepat waktu.

2. Faktor Motivasi

Motivasi yang dimaksud adalah suatu dorongan kehendak yang menyebabkan seorang melakukan suatu perbuatan untuk mencapai tujuan organisasi. Dari hasil wawancara dengan Kepala Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Banjarmasin Timur pemberian motivasi dalam memberikan pelayanan harus tepat waktu dan efektif jika pegawai ada yang tidak mengerti maka akan dibantu, karena pemberian pelayanan efisien dan efektif merupakan tolak ukur keberhasilan dalam organisasi. Dan juga untuk memotivasi pegawai di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kecamatan Banjarmasin Timur maka diadakan reward kepada pegawai sebagai motivasi agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat adalah sarana dan prasarana, gangguan jaringan internet, kosongnya persediaan blangko. Sarana dan prasarana yang belum memadai ialah dari segi kenyamanan masyarakat saat menunggu proses pelayanan kurangnya prasarana kursi pada ruang tunggu dan Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Banjarmasin Timur, belum dilengkapi dengan toilet, selebihnya sarana dan prasarana dikatakan sudah cukup memadai tetapi belum maksimal.

Gangguan jaringan internet salah satu penghambat dalam tercapainya akuntabilitas kinerja pegawai, disebabkan internet yang tidak

stabil sering menjadi kendala dalam hal ini di karenakan oleh faktor cuaca maupun banyaknya beban pengguna internet yang lebih, dapat membuat kinerja pegawai terhambat dalam hal penginputan pengelola data.

Kesediaan blangko merupakan hal yang sangat perlu di pertanggung jawabkan kepada pemerintah daerah maupun masyarakat, ketelambatan atau kekosongan blangko merupakan penghambat bagi tercapainya pelayanan yang efektif.

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, serta sudah di jelaskan pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Timur dilihat dari legitimasi bagi para pembuat kebijakan, keberadaan kualitas moral yang memadai, kepekaan, keterbukaan, pemanfaatan sumber daya secara optimal, upaya peningkatan efesiensidan efektivitas sudah cukup baik akuntabilitas pegawai dalam pelayanan. Dan untuk kinerja pegawai dalam pelayanan kepad masyarakat di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Timur, dilihat dari produktivitas, kualitas layanan, responsivilitas, responsibilitas, akuntabilitas sudah cukup baik kinerja pegawai dalam pelayanan.
2. Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat Akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Timur,

Yang menjadi faktor pendukung adanya faktor sarana dan prasarana(komputer, printer, kamera, buku, absen sidik jari). Faktor sumber daya manusia (SDM) adalah (pegawai yang mencukupi, pegawai yang kompeten, pegawai yang disiplin), Dan motivasi. Yang mejadi faktor penghambat ialah Sarana dan prasarana yang belum memadai ialah dari segi kenyamanan masyarakat saat menunggu proses pelayanan kurangnya prasaranan kursi pada ruang tunggu, faktor gangguan jaringan internet yang

tidak stabil karna di sebabkan oleh cuaca dan banyaknya penggunaa internet secara bersamaan, kosongnya persediaan blangko merupakan penghambat bagi tercapainya pelayanan yang efektif.

VII. SARAN

1. Akuntabilitas kinerja pegawai yang sudah baik dalam pelayanan kepada masyarakat di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Timur, agar dipertahankan sebab sebuah organisasi semakin berkembang, dan semakin mendapat nilai lebih oleh masyarakat.
2. Untuk mencegah hambatan yang sering terjadi dalam kineja pegawai adalah Menambah prasaranan kursi pada ruang tunggu, menambah perangkat jaringan yang ada agar awalnya jalan lambat menjadi cepat, mencukupi ketersediaan blangko dengan mendahulukan pembuatan sesuai antrian.
3. Kurangnya keterbukaan dan kejelasan informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) sebaiknya di sosialisasikan dengan memasang spanduk dan ditempel didalam ruangan agar masyarakat dapat melihat.

VIII. DAFTAR PUSTAKA

Literatur

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dwiyanto, Agus et all. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan, UGM.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. edisi keti. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mangkuprawira, sjafrli. 2002. *Manajemen Sumber Daya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. ke dua. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Raba, Manggaukang. 2006. *Akuntabilitas Konsep Dan Implementasi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan Rdan D*. cetakan ke. Bandung.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Peraturan perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik pasal 4
- Perundang-Undangan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang ASN (Aparatur Sipil Negara) Pasal 2

Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia Nomor 239/IX/6/8/2003

Keputusan Menteri Pemberdaya Aparatur Negara Nomor 63/Kep/Mpan/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Jurnal

Devie Fitriani. 2017. "Pengaruh Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Pegawai." (3): 1–21.

Hakim, Abdul. 2014. "Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tandam Hulu II Kecamatan Hampan Perak Kabupaten Deli Serdang." *Jurnal Administrasi Publik* 2(1): 1–20.

Hartanto, Susi Hendriani, and Yusni Maulida. 2018. "Analisis Pengaruh Kondisi Kerja, Motivasi Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Riau, Sumatera Barat, Dan Kepulauan Riau." *JURNAL TEPAK MANAJEMEN BISNIS* X(2): 226–41.

Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. edisi keti. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Prastyo, Eko, Budi Hasiolan, and Mukeri Warso. 2016. "Pengaruh Motivasi, Kepuasan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Honorer Dinas Bina Marga Pengairan Dan Esdm Kabupaten Jepara." *Journal of management* 2(2).

Supriadi, Anwar. 2009. "Etika Birokrasi Dalam Mewujudkn Good Governance." *jurnal Program Magister SIA-LAN*.

Skripsi

Fitri, Muhammad. 2019. "Implementasi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala." Universitas Ialam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari.

Januarsi, Alfirah. 2018. "AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MAROS." UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR.

Siti Afrida. 2017. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan." FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA MEDAN.

Zunitha, Revy. 2018. "Akuntabilitas Dalam Pelayanan KTP Elektronik (KTP-EL) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan." UNIVERSITAS SUMATERA UTARA MEDAN. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/6154>.