

**AKUNTABILITAS KINERJA APARATUR UNIT PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU**

(Studi Kasus Di Kapanewon Banguntapan Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta)

Isna Nuraini, Nurhadi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta
Korespondensi penulis: isnanuraini8@gmail.com, nurhadi.radjais@gmail.com

Abstrak

Banyak hal yang terjadi dalam proses pelayanan yang memberikan gambaran tentang Akuntabilitas Kinerja Aparatur Unit Pelayanan Terpadu Satu perlu adanya solusi penanganan secepatnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Akuntabilitas Kinerja Aparatur pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kapanewon Banguntapan Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan rumusan masalah yang mengarahkan penelitian bersifat eksploratif atau menangkap konteks keadaan sosial yang menyelidiki secara mendalam dan luas. teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara terhadap informan dan dokumentasi. Selain itu teknik analisis data dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan validasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Akuntabilitas Kinerja Aparatur Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kapanewon Banguntapan sudah baik, disiplin, bertanggungjawab, transparan, efektif, dan efisien. Saran dari penulis perlu adanya komunikasi dan koordinasi antar pegawai sehingga menciptakan layanan secara akuntabel.

Kata Kunci: Akuntabilitas; Kinerja; Pegawai.

Abstract

There are many things that happen in the service process that provide an overview of the Performance Accountability of the One Integrated Service Unit apparatus that requires immediate handling solutions. The aim of this research is to find out the accountability of apparatus performance in the One Stop Integrated Service Unit in Kapanewon Banguntapan, Bantul Regency, Special Region of Yogyakarta.

The type of research used in this research uses a qualitative descriptive approach. Qualitative descriptive is a problem formulation that directs exploratory research or captures the context of social conditions by investigating it in depth and breadth. Data collection techniques were carried out by means of observation, interviews with informants and documentation. Apart from that, data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation, conclusions and data validation.

The results of the research show that the Performance Accountability of the Kapanewon Banguntapan One Stop Integrated Service Unit apparatus is good, disciplined, responsible, transparent, effective and efficient. The author's advice requires communication and coordination between employees to create accountable services.

Keywords: Accountability; Performance; Employee.

A. Latar Belakang

Pemberlakuan kebijakan otonomi daerah yang ditandai dengan digulirkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah menuntut adanya transformasi birokrasi khususnya menyangkut pelayanan publik. Klausul tersebut diamanatkan dalam Undang – Undang Nomor 22 Tahun 1999 selanjutnya direvisi melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

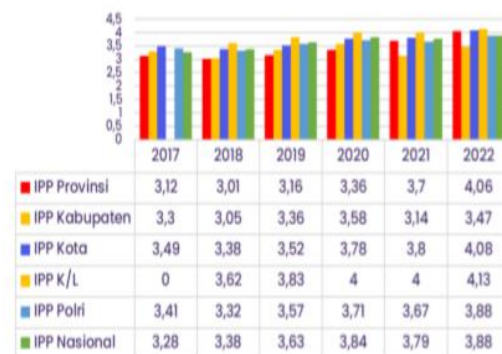
Tuntutan dan harapan terhadap pelayanan publik yang lebih baik juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagaimana termaktub (pasal 1 ayat 1) menyatakan:

“...Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan sebaik – baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik...”

Pernyataan tersebut diatas menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik terus menghadapi kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat,

berbangsa, dan bernegara. Hal ini disebabkan oleh kurang respon terhadap perubahan nilai yang lebih luas dan berbagai persoalan pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia menghadapi aspirasi dan tantangan global untuk mendorong kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan.

Indeks Pelayanan Publik (IPP) dari tahun 2017 hingga tahun 2020 mengalami perkembangan dinamis. Namun pada tahun 2021, IPP nasional mengalami penurunan menjadi 3,79 atau masih dalam kategori Baik (B). Untuk hasil pada tahun 2022, IPP mengalami kenaikan menjadi 3,88 kategori Baik (B) . Informasi tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 sebagai berikut:



Sumber : Laporan Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nasional Tahun 2022.

Saat ini, evaluasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

didasarkan pada 6 (enam) aspek yaitu inovasi, konsultasi dan pengaduan, sistem informasi dan pengaduan, sarana prasarana, profesionalisme SDM dan kebijakan pelayanan. Hasil evaluasi pelayanan publik berdasarkan 6 (enam) aspek hasil evaluasi pelayanan publik, secara nasional menunjukkan bahwa nilai aspek inovasi masih menempati posisi terendah yaitu sebesar 3,01 (Baik dengan Catatan).

Selain inovasi, yang perlu diperhatikan untuk menjadi fokus pembinaan pada tahun 2023 adalah aspek konsultasi dan pengaduan. Aspek konsultasi dan pengaduan memperoleh nilai indeks sebesar 3,5 (Baik dengan Catatan). Pengguna pelayanan publik saat ini yang semakin "melek" digital menuntut seluruh penyelenggara pelayanan publik agar dapat memberikan respon time atas pengelolaan pengaduan secara optimal. Saat ini, Kementerian PANRB melalui kanal pengaduan nasional yaitu SP4N Lapor! terus mendorong seluruh instansi pemerintah untuk terhubung dan secara aktif menindaklanjuti laporan yang masuk, sehingga secara nasional diharapkan dapat diperoleh tren data pengelolaan pengaduan dan dapat diperoleh pengambilan kebijakan yang tepat guna berbasis data.

praktik penyelenggaraan pelayanan publik secara keseluruhan belum mengalami

perbaikan secara memadai. Berbagai instansi masih menjalankan pelayanan publik yang tidak sesuai harapan masyarakat. Potret buram tentang penyelenggaraan praktik pelayanan publik masih banyak dijumpai di sekitar kita. Praktik pelayanan publik yang ditandai dengan berbagai persoalan seperti layanan tidak tepat waktu, pungutan liar, proses yang lama, prosedur yang rumit hingga sikap petugas layanan yang masih cenderung ingin dilayani.

Permasalahan tersebut terjadi juga ditingkat lokal salah satunya di Kabupaten Bantul. Meskipun Kabupaten Bantul mendapatkan prestasi pelayanan yang baik akan tetapi masih terjadi praktik layanan publik yang kurang baik sebagaimana ditunjukkan oleh layanan kesehatan di Kabupaten Bantul. Kasus tersebut sebagaimana diinformasikan dalam Harianjogja.com Kamis 15 Maret 2018 bahwa Layanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit menjadi keluhan pelayanan publik yang paling mengemuka di Bantul. Mekanisme pelayanan yang berbeda menjadi sumber keluhan masyarakat yang muncul dalam forum komunitas peduli layanan publik. Ketua Komunitas Perempuan Peduli Pelayanan Publik (KP4) Bantul, Ari Indah Hayati mengatakan keluhan ini biasanya berkaitan

dengan mekanisme dan aturan yang berbeda yang berlaku di puskesmas dan rumah sakit.

Berbagai persoalan praktik penyelenggaraan pelayanan publik terutama di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kapanewon Banguntapan perlu diatasi dan terus menerus dilakukan perubahan untuk perbaikan. Kinerja pelayanan publik perlu diukur agar mengetahui tingkat transformasi layanan publik. Para pengelola sangat memerlukan kemampuan dalam mengambil kebijakan, mengelola, mengatur, dan menerapkan nilai-nilai moral dan etika agar mampu menjalankan tugasnya secara profesional dalam menyediakan barang publik dan memberikan pelayanan. Namun, kegunaan semua keterampilan ini hanya dapat ditentukan oleh komitmen terhadap kinerja yang ditunjukkannya. Tingkat kinerja setiap organisasi dapat diketahui jika setiap organisasi mempunyai kriteria keberhasilan berupa tujuan tertentu yang ingin dicapai. Pencapaian tujuan didasarkan pada kriteria tertentu yang telah diuji. Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk mengevaluasi berhasil tidaknya pelaksanaan kegiatan, program dan kebijakan sesuai dengan maksud dan tujuan yang ditetapkan untuk mencapai visi dan misi instansi (pemerintah).

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada

masyarakat maupun kepada pengawas/kepala bagian pelayanan instansi pemerintah. Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pengelola organisasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani dan untuk menegakkan peraturan perundang-undangan. Kinerja pelayanan publik merupakan salah satu aspek strategis dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya di era otonomi daerah saat ini. Salah satu indikasinya adalah masih banyaknya Keluhan masyarakat dapat disebarluaskan melalui media sosial dan menimbulkan citra negatif terhadap pejabat pemerintah. Mengingat visi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Kajian Pustaka

B.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Pengertian kinerja pegawai menurut Ainsworth, Smith dan Millership (2007) bahwa kinerja pegawai diartikan sebagai produk akhir individu atau individu yang berupa barang dan jasa. Hasil akhir yang dicapai harus sesuai dengan kualitas atau tingkat standar yang disepakati baik dari segi biaya, waktu penyelesaian, kualitas dan kuantitas. Pendapat ini fokus pada prestasi

kerja yang menjadi tanggung jawab individu dalam organisasi. Sedangkan pengertian kinerja pegawai menurut (sedarmayanti (2011), kinerja pegawai adalah sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim, individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka tujuan dan standar, dan persyaratan atribut yang disepakati. Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu keadaan pelaksanaan kerja disuatu organisasi yang didasarkan pada perasaan emosional pegawai. Hal ini akan tampak dari sikap pegawai dalam aspek-aspek yang dihadapinya dilingkungan kerja yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat termasuk didalamnya gaji, kondisi fisik, dan psikologis maupun aturan hukum yang ada.

B.2 Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja menurut Harbani pasolong (2019) adalah suatu metode yang digunakan mengukur keberhasilan program dan kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah dalam mencapai *outcome* (hasil) yang diharapkan oleh masyarakat. Pengertian manajemen kinerja adalah suatu pendekatan peningkatan kinerja yang didasarkan pada proses birokrasi yang berkesinambungan dalam menetapkan tujuan, seperti pengumpulan data, menganalisis, review,

pengukur kinerja, dan pelaporan kinerja sebagai bahan untuk perbaikan kinerja.

Dari definisi diatas, dapat dijelaskan bahwa unsur-unsur manajemen kinerja adalah : (1) keteraturan proses kerja, (2) peningkatan kinerja, (3) melalui proses yang teratur dan dalam jangka panjang, (4) konfigurasi kinerja, (5) pengukuran kinerja, (6) pengumpulan, analisis, peninjauan, pelaporan dan penggunaan untuk meningkatkan kinerja selanjutnya.

Sedangkan pengertian manajemen kinerja menurut casio (2013), berpendapat bahwa manajemen kinerja suatu proses yang luas yang sangat memerlukan manajer untuk mendefinisikan, memfasilitasi, mendorong kinerja dengan mengusahakan umpan balik, tepat waktu dan secara konstan memfokuskan perhatian setiap orang pada sasaran akhir.

B.3 Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas menurut Mohammad Mahsun (2013), Akuntabilitas memiliki definisi yang luas dan sempit. Secara umum, akuntabilitas adalah kewajiban prinsipal (agent) untuk mempertanggungjawabkan, menyajikan, mencatat, dan mengungkapkan segala kegiatan dan tindakan yang menjadi tanggung jawabnya, kepada pihak pemberi pertanggungjawaban tersebut. Sedangkan pengertian akuntabilitas menurut Mardiasmo

(2011), adalah Suatu kewajiban dimana pihak yang bertindak sebagai pemegang amanah (agent) memegang hak dan tanggung jawab kepada pihak yang bertindak sebagai pemegang amanah (prinsipal) mengenai penyajian, pelaporan, dan komunikasi atas seluruh kegiatan dan jasa yang menjadi tanggung jawabnya.

B.4 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut Kotler pelayanan adalah setiap aktivitas yang menghasilkan keuntungan dalam suatu kelompok atau unit yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak melibatkan produk secara fisik. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Sinambela (2011), berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas serta serangkaian aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara manusia dengan orang lain atau mesin fisik yang menghasilkan kepuasan pelanggan. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Hadipranata (1980), pelayanan adalah aktivitas tambahan diluar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen, pelanggan, nasabah, dan sebagainya dan sebagainya serta dirasakan sebagai penghargaan maupun penghormatan.

C. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan rumusan masalah yang mengarahkan penelitian bersifat eksploratif atau menangkap konteks keadaan sosial yang menyelidiki secara mendalam, luas dan mendalam. Penelitian kualitatif menurut Sukmadinata (2009), metode kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan dan menganalisis fenomena, peristiwa, keyakinan, sikap, dan aktivitas sosial secara individu atau kelompok.

Penelitian kualitatif berfokus pada fenomena sosial dan mengungkap perasaan serta persepsi dari partisipan subjek penelitian. Hal ini didasarkan pada keyakinan bahwa pengetahuan muncul dari lingkungan sosial dan bahwa pemahaman pengetahuan sosial merupakan proses ilmiah yang sah (*legitimate*). Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang lengkap tentang “Akuntabilitas Kinerja Aparatur Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu” (Studi kasus di Kapanewon Banguntapan Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta) Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti tindakan, perilaku, persepsi, minat, dan motivasi, dengan cara mendeskripsikan dalam

bentuk kata-kata dan bahasa. Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang lengkap tentang “ Analisis Akuntabilitas Kinerja Aparatur Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu” (Studi kasus di Kapanewon Banguntapan Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta)

C.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan terhitung sejak tanggal diterbitkannya surat izin penelitian dengan jangka waktu kurang lebih 1 (bulan), 2 minggu pengumpulan data dan 2 minggu pengolahan data yang meliputi Presentasi. dalam bentuk skripsi dan proses orientasi berlangsung.

2. Lokasi penelitian

Penelitian akan dilakukan di Kapanewon Banguntapan Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta.

C.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan teknik survei, yaitu teknik pengumpulan data primer yang diperoleh langsung berupa review pelanggan, dokumentasi, dan survey lapangan. Adapun sumber data yang digunakan antara lain:

1. Observasi

Pengamatan sistematis untuk melihat fenomena tertentu. Dalam konteks penelitian atau ilmiah, observasi digunakan untuk mengamati tingkah laku, peristiwa, atau ciri-ciri suatu objek tanpa sengaja mempengaruhi atau mengubahnya. Observasi dapat dilakukan dalam berbagai bidang, antara lain ilmu sosial, pendidikan, psikologi, dan ilmu alam.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode komunikasi atau interaksi antara dua pihak atau lebih, biasanya secara langsung, dengan tujuan memperoleh informasi, memperoleh pendapat, atau mendiskusikan suatu topik tertentu. Proses wawancara melibatkan tanya jawab antara orang yang diwawancarai (interviewer) dan orang yang diwawancarai (narasumber). Pewawancara bertanggung jawab merumuskan pertanyaan yang relevan dengan tujuan wawancara, dan orang yang diwawancarai memberikan jawaban berdasarkan pengetahuan, pengalaman, atau pandangannya terhadap topik yang dibicarakan.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini peneliti juga mengambil beberapa foto dalam bentuk file untuk melengkapi data-data observasi dilapangan. Menurut Sugiyono (2019) dokumentasi

merupakan catatan peristiwa masa lalu, dan dapat berupa tulisan, gambar, karya monumental dan lain-lain. Dokumentasi adalah proses pencatatan data atau menyalin dokumen Perusahaan terutama dokumen yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan.

D. Hasil dan Pembahasan

D.1 Akuntabilitas Kinerja Aparatur Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kapanewon Banguntapan

1. Proses

Proses adalah serangkaian langkah atau fase yang dilakukan untuk mencapai tujuan atau hasil tertentu. Proses terjadi dalam berbagai konteks berbeda, termasuk bisnis, sains, teknologi, dan kehidupan sehari-hari. Suatu proses melibatkan serangkaian tindakan atau langkah tertentu yang diambil untuk mencapai suatu tujuan. Proses ini dapat dijelaskan secara detail dalam bentuk flowchart atau disertai dengan dokumentasi yang menjelaskan setiap langkah secara detail. Ketika proses dipahami dan dikelola dengan lebih baik, proses tersebut dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan mencapai hasil yang diinginkan dengan lebih efektif. Hasil analisis data memperlihatkan bahwa pelaksanaan pekerjaan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kapanewon Banguntapan sudah sesuai dengan

tugas pokok, fungsi monitoring dan evaluasi masing-masing pegawai sudah sesuai dengan SOP yang ada. Namun masih banyaknya pegawai yang datang terlambat dan kurangnya personil dalam pelayanan menjadi kurang efektif dalam proses pelayanan, tetapi secara umum proses pelayanan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kapanewon Banguntapan sudah terbilang cukup baik, proses pelayanan sudah sesuai dengan jam operasional. Informasi tersebut sebagaimana disampaikan salah satu informan (Bapak I Nyoman Gunarsa, S. Psi., M.Psi selaku Panewu Kapanewon Banguntapan) berikut:

“... yang saya amati sejauh ini pegawai terutama di pelayanan terpadu satu pintu sudah disiplin dengan mengacu pada kebijakan pemerintah menggunakan presensi digital salah satu cara untuk mendisiplinkan pegawai, yang menjadi tolak ukur yaitu kepatuhan seluruh pegawai yang ada untuk wajib mentaati peraturan yang ada ditetapkan untuk ketentuan jam kerja. Proses pelayanan disini juga sudah berjalan dengan lancar dan prosesnya cepat, pegawai juga ramah-ramah, bertanggungjawab, dan cara penyampaian pegawai dalam proses pelayanan mudah dipahami.” (Panewu Kapanewon Banguntapan, hasil wawancara 11 Januari 2024).

Dari pernyataan Panewu Kapanewon Banguntapan menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah sesuai kebijakan pemerintah dan sudah menunjukkan pelayanan terbaik. Pernyataan

lain juga disampaikan oleh Sri Utami, S.IP, Selaku Kepala Sub Bagian Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu:

“... Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pegawai di unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu sejauh ini sangatlah baik, sudah sesuai dengan SOP yang ada, namun yang tidak menjadikan efektif masih kurangnya personil pegawai pemberi pelayanan, dengan itu mau tidak mau untuk berjalanya proses pelayanan agar efektif dengan cara meminjam personil bagian unit yang lain, permasalahan ini tidak terlalu dipermasalahkan karena masih bisa ditangani...” (Kepala sub bagian unit pelayanan terpadu satu pintu, hasil wawancara 12 januari 2024).

2. Standar Pelayanan Publik

Penyedia layanan suatu instansi harus dipertanggungjawabkan secara terbuka artinya setiap proses pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab baik kepada publik maupun lembaga unit pelayanan instansi pemerintah. Hal ini sebagai upaya wadah kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Tujuan dari penetapan standar pelayanan publik adalah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Standar tersebut juga dapat menjadi acuan bagi pihak-pihak terkait dalam menilai kinerja instansi pelayanan publik. Pada hasil analisis standar pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kapanewon Banguntapan menurut penilaian masyarakat dan pemerintah sudah sangat baik, namun terus diadakan upaya peningkatan kualitas pelayan untuk menstabiliskan serta mengoptimalkan penilaian terhadap instansi dipandangan masyarakat. Informasi tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Bapak I Nyoman Gunarsa, S.Psi., M.Psi, selaku Panewu Kapanewon Banguntapan sebagai berikut:

“... Saya sebagai pemimpin diinstansi ini selalu mengajak semua seluruh pegawai mengutamakan pelayanan yang baik, memonitoring, mengevaluasi, serta mengutamakan sinergitas. Pencapaian target keberhasilan suatu instansi adalah penilaian baik dari masyarakat, tidak ada kendala, dan tidak banyak komplain. Sejauh ini saya pantau bahwa penilaian diUnit Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah sangat baik setiap tahunnya mendapatkan penilaian yang meningkat, dan kepuasan masyarakat juga dilihat dari IKM (indek kepuasan masyarakat) yang menunjukkan bahwa pelayanan disini sudah cukup memuaskan, Penyelenggara pelayanan perlu terbuka terhadap inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Berdasarkan evaluasi kinerja, perubahan yang diperlukan dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kualitas pelayanan. Pegawai juga bertanggungjawab atas terselenggarakannya layanan sesuai pelayanan yang sudah ditetapkan dan apabila melanggar atau tidak menepati janji maka pegawai menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku ...” (Panewu Kapanewon

Banguntapan, hasil wawancara 11 Januari 2024).

3. Mekanisme Tanggungjawab

Aspek mekanisme tanggungjawab mengacu pada suatu proses atau sistem yang bertujuan untuk mengidentifikasi, menentukan, dan memastikan terpenuhinya kewajiban atau tanggung jawab individu atau perusahaan atas tindakan dan keputusan yang diambil. Hal ini mencakup langkah-langkah untuk memastikan akuntabilitas, transparansi dan pemahaman yang jelas tentang tugas dan tanggung jawab. Mekanisme akuntabilitas membantu menciptakan lingkungan di mana individu atau organisasi dapat dipercaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Ini adalah bagian penting dari tata kelola yang baik dalam organisasi dan masyarakat. Pada hasil analisis mekanisme tanggungjawab di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kapanewon Banguntapan pada hasil Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sangatlah baik dan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, tugas yang dikerjakan sudah dilaksanakan secara optimal. Pegawai membuktikan bahwa di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kapanewon Banguntapan sudah menunjukkan tanggungjawabnya terhadap tugas berdasarkan fungsi dan wewenangnya.

Informasi tersebut diatas sebagaimana disampaikan oleh salah satu informan (Bapak I Nyoman Gunarsa, S.Psi., M.Psi, selaku Panewu Kapanewon Banguntapan) sebagai berikut:

“... Berbicara tentang tanggung jawab dan akuntabilitas kinerjanya sejauh ini yang saya amati sudah cukup baik, tugas pokok dan fungsi sudah terlaksana tepat waktu, jika berbicara pegawai yang kurang bertanggungjawab sudah semestinya pemberlakuan evaluasi kinerja setiap bulanya, teguran, dan pembinaan terhadap pegawai, melakukan setiap paginya, hasil IKM pada tahun 2022 hingga 2023 mengalami peningkatan yang sebelumnya 95,24 menjadi 95,57 artinya penilaian masyarakat terhadap pegawai sudah dilevel terbaik...” (Panewu Kapanewon Banguntapan, hasil wawancara 11 Januari 2024).

Dari pernyataan tersebut diatas pegawai sudah menunjukkan tanggungjawabnya dan sudah memberikan yang terbaik akan tetapi untuk lebih bersinergi dalam pencapaian hasil paling baik terhadap pelayanan publik sebagai pemimpin selalu mengajak dan memberi pembinaan terhadap anggotanya. Pernyataan senada juga disampaikan oleh informan lain. Menurut Sri Utami, S.IP, selaku pegawai bagian PLT (Pelaksanaan tugas) Kapanewon Banguntapan yaitu:

“... berbicara tentang tanggungjawab pegawai sejauh ini tugas dan fungsi sudah dilaksanakan dengan baik, sebagai

rekan kerja jika ada teman yang kurang bertanggungjawab biasanya hanya memberi teguran dan selalu diingatkan...” (Pegawai bagian PLT, hasil wawancara 12 Januari 2024).

Berdasarkan paparan informasi tersebut diatas bahwa pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kapanewon Banguntapan sudah menunjukkan tanggungjawab atas tugas pokok dan fungsinya.

E. Penutup

E.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan tentang Akuntabilitas Kinerja Aparatur Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kapanewon Banguntapan Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa pelayanan sudah efektif dan akuntabel. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator antara lain:

1. Proses

Proses penyelesaian tugas pokok dan fungsinya dalam penyelenggara pelayanan publik sudah terlaksana dengan baik dalam kurun waktu yang ditentukan, pada proses pelayanan juga tidak banyak kendala yang dihadapi, pegawai sudah disiplin, dan sudah bertanggungjawab terhadap tugasnya masing-masing.

2. Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik pegawai sudah baik sudah dilaksanakan secara terbuka atau transparansi, peningkatan sinergitas layanan yang menjadi acuan untuk berada di level terbaik dalam penilaian masyarakat, tidak ada kendala dalam pelayanan, penyelesaian tugas pokok sudah tepat waktu, sarana dan prasarana yang diberikan sangat baik.

3. Mekanisme Pertanggungjawaban

Kinerja pegawai pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kapanewon Banguntapan sudah baik dan bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan, penyelesaian tugas dilakukan secara berjenjang sehingga dapat selesai tepat waktu.

E.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan dapat disarankan oleh penulis yaitu:

1. Proses

perlunya penambahan personil pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan akuntabel dalam penyelesaian tugas serta meningkatkan komunikasi dan koordinasi antar pegawai untuk

menciptakan kualitas layanan yang bersinergitas.

2. Standar Pelayanan publik

Penulis menyarankan untuk lebih ditingkatkan pada standar pelayanan publik di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar lebih mendapatkan citra baik dari masyarakat.

3. Mekanisme pertanggungjawaban

Perlu ditingkatkan evaluasi dan monitoring guna meningkatkan tanggungjawab pegawai dalam penyelesaian tugas dan kedisipinan.

Penulis menyarankan kepada peneliti lain jika akan mengkaji pokok permasalahan yang sama agar menggunakan indikator-indikator yang lain agar pengetahuan tentang kinerja pegawai semakin bertambah.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Barizki, Ahmad. (2020: 76). Manajemen sumberdaya manusia (tinjauan strategis berbasis kompetensi) – jilid 2. Surabaya: Pustaka aksara.

Frida, Catharina Vista Okta. (2020: 23). Manajemen Kinerja. Bogor: Gue Pedia.

Hardiyansyah. (2018: 121). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava media.

Hardiyansyah. (2018: 9-10). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit gava media.

Hayat, Hayat. (2017:2). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Rajawali Press.

Moeijono, Djokosantoso. (2006:47). Budaya Korporat dan keunggulan korporasi. Jakarta: PT. Elex media komputindo.

Muktamar, Ahmad, et al. (2023:93-96). Manajemen Pendidikan: Konsep, Tantangan, dan Strategi era digital. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Pasolong, Harbani. (2019: 202-214). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. (2020:108). Etika Profesi. Yogyakarta: Nas Media Pustaka.

Pranogyo, Antaiwan Bowo, et al. (2022: 18). Kinerja Karyawan. Sulawesi: Feniks Muda Sejahtera.

Sutrisni, Ellen R, et al. (2022 :7). Pelaksanaan sistem kinerja workfrom home bagi aparatur sipil negara. Jawa timur: Uwais inspirasi indonesia.

Tahir, Rusdin, et al. (2023: 214). Metode Penelitian Sumberdaya Manusia. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Viera, restuani aidia & ivan, budi setyo. (2022, 97). Birokrasi dan Governasi Publik. Jambi: Penerbit P41.

Winarsih, Atik Septi, Ratminto. (2006:19). Manajemen Pelayanan. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Yadnya, I Dewa Gede Sayang. (2022: 43).
Berbagai Faktor bagi peningkatan kinerja
pegawai. Sulawesi: CV. Feniks muda
sejahtera.

PERATURAN UNDANG-UNDANGAN

Indonesia. Undang-undang (UU) Nomor 22
Tahun 1999 tentang Pemerintahan
Daerah Tahun 1999 Nomor 22.
Sekertariat Negara. Jakarta.

Indonesia. Undang-undang (UU) Nomor 25
Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Tahun 2009 Nomor 25. Sekertariat
Negara. Jakarta.

JDIH. MENPAN.GO.ID. (2017). Permenpan
RB Tentang Pedoman Penyusunan
Survei Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta.

LN. 2004 No. 79, LL SETNEG: 3 HLM.
(2004). Keputusan Presiden (KEPPRES)
Nomor 63 Tahun 2004 tentang
Pengamanan Obyek Vital Nasional.Jak.