

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kamundu Kabupaten Merauke

Hubertus Oja¹⁾, Olifia Tebumuku²⁾

¹⁾Program Studi Pembangunan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Musamus, Indonesia

²⁾Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Musamus, Indonesia

email: oja@unmus.ac.id¹⁾

(Diterima Februari 2026); Disetujui Februari 2026); Dipublikasikan Maret 2026)

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk analisis kualitas pelayanan publik di kelurahan kamundu kabupaten merauke. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis interaktif yang meliputi; Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan. Berdasarkan pembahasn di atas yang merupakan interpretasi dari hasil penelitian, maka sebagai kesimpulan dari penelitian ini bahwa kulaitas pelayanan public pada Kelurahan kamundu belum efektif jika dilihat dari indicator responsiveness, responsibilitas dan akuntabilitas. Untuk aspek responsiveness bahawa masih rendahnya sikap adaptasi masyarakat terhadap pemenuhan persyaratan dalam proses sebuah pelayanan, hal ini terjadi karena proses sosialisasi yang kurang berjalan dengan baik. Untuk aspek responsibilitas bahawa ditemukan kurang kejelasan waktu pelayanan untuk memberikan kepastian dan informasi yang jelas terkait kapan suatu proses pelayanan akan selesai atau dipenuhi. Sedangkan untuk aspek akuntabilitas dalam pelayayan bahawa belum optimal pengawasan dalam proses pelayayanan public yang berdampak pada akuntabilitas dalam aktifitas pelayanan yang diberikan

Kata Kunci: Responsiveness, Responsibilitas, Akuntabilitas

Abstract

The purpose of this study is to analyze the quality of public services in Kamundu Village, Merauke Regency. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The data analysis technique uses an interactive analysis method which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Based on the discussion above, which is an interpretation of the research results, the conclusion of this study is that the quality of public services in Kamundu Village is not yet effective when viewed from the indicators of responsiveness, responsibility, and accountability. In terms of responsiveness, there is still a low level of community adaptation in fulfilling requirements in the service process, which occurs due to a lack of effective socialization. In terms of responsibility, it was found that there is a lack of clarity regarding service time to provide certainty and clear information about when a service process will be completed or fulfilled. Meanwhile, in terms of accountability in service delivery, supervision in the public service process has not been optimal, which impacts accountability in the service activities provided.

Keywords: Responsiveness, Responsibility, Accountability

PENDAHULUAN

Birokrasi sebagai instrument pemerintah dalam aktivitas pelayanan harus lebih professional. Hal ini senada dengan pendapat dari Liza Nafimi; Budi Setiawati (2023) Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi berpengaruh terhadap pencapaian mutu kinerja dan kegiatan organisasi serta pencapaian tujuan organisasi tersebut secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan bukan hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan konsumen, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada konsumen. Ditegaskan oleh Yunruth Marande, (2017) bahwa birokrasi pemerintahan, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi kerjanya secara nyata dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan khususnya dalam tatanan pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan hak yang harus diterima oleh setiap warga negara artinya setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan yang wajar baik dalam pelayanan jasa, pelayanan barang maupun pelayanan administrasi. Sebuah kewajiban dalam pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek kuantitas yakni seberapa banyak pelayanan yang diberikan atau yang diterima oleh masyarakat, tetapi juga diukur dari segi kualitas yakni seberapa baik pelayanan yang diberikan sudah menjawab kebutuhan dan harapan bagi setiap masyarakat. Ukuran dari sebuah pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari apa yang diterima oleh masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat atau apa yang diterima oleh masyarakat melebihi apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Deden Achmad, Nurbiah Tahir, Sitti Rahmawati Arfah (2022) menjelaskan Pelayanan publik juga termasuk dalam unsur penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu berkaitan dengan keterbukaan dan pertanggung jawaban aparatur pemerintah dalam hal memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga pemerintah seharusnya menjalankan fungsi-fungsinya dalam memberikan pelayanan publik secara maksimal sesuai prinsip-prinsip *good governance*. Berkaitan dengan pemerintahan maka fungsi pemerintah yakni menjalankan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, oleh sebab itu pemerintah dalam fungsinya tidak terlepas dari harus adanya kualitas pelayanan publik yang harus diberikan dan juga dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal

Secara defenisi bahwa pelayanan publik merupakan segala aktifitas atau kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi publik dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan bunyi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 1 disebutkan bahwa disebutkan 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. Mengacu pada defenisi pelayanan publik dari undang-undang pelayanan public di atas jelas bahwa pelayanan publik suatu alternative jawaban dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan dan disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Atik Septi Winarsih (2007) pengertian pelayanan publik adalah pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di keluraha muli, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di kelurahan dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

kelurahan. Pentingnya transparansi informasi dalam proses pelayanan kepada masyarakat unruk memberikan sebuah kepastian dalam proses pelayanan yang diberikan. Firdaus, Susi Lawati, (2019). Menegaskan bahwa transparansi informasi terhadap kebijakan-kebijakan, atauran-aturan terkait langsung dengan jenis-jenis layanan yang dilaksanakan pemerintah baik pusat maupun daerah. Ketersediaan informasi pelayanan yang selalu “up to date” dan trnsparan merupakan kebutuhan yang mutlak diperlukan. Pelayanan kepada masyarakat berupa informasi mengenai data dan dokumen yang diperlukan secara lengkap.

METODE PENELITIAN

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang dipakai seseorang peneliti untuk mendapatkan apa yang diperlukan. Menurut (Sugiyono 2006), teknik pengumpulan data ialah suatu metode atau cara yang dipakai untuk memperoleh atau mendapatkan apa yang diperlukan. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data di lapangan yaitu meliputi aktivitas pengumpulan data, data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan conclusion drawing atau penarikan kesimpulan/verifikasi. (Miles et al., 2014).

HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini terkait dengan Efektivitas Kerja Aparat Kampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kampung Yanggandur Distrik Sota Kabupaten Merauke”. Maka penulis menemukan beberapa masalah dan penyebab yang ditemui pada saat penelitian berlangsung, penulis membagi menjadi 3 indikator yang diuraikan sebagai berikut:

1. Responsiveness

Responsiveness atau daya tanggap adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, serta penyampaian informasi yang jelas. Dalam konteks kualitas pelayanan, responsiveness adalah salah satu dimensi yang penting, bersama dengan dimensi-dimensi lain seperti kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Lebih rinci, responsiveness dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan atau individu untuk merespons dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan dan permintaan pelanggan. Kemampuan ini mencakup berbagai hal seperti: Kecepatan pelayanan, Kemauan membantu, Ketanggapan terhadap permintaan.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan responsivitas dalam pelayanan kepada masyarakat pada Kelurahan Kamundu menegaskan bahwa pelayanan masyarakat pada Kelurahan Kamundu bahwa dalam pelayanan petugas memiliki kemampuan dan kecepatan menanggapi setiap keluhan dari masyarakat saat pelayanan. Namun, tantangan dari sisi teknis dan adaptasi masyarakat dalam melengkapi persyaratan dalam pelayanan terkadang kurang didipahami dan dimengerti oleh masyarakat, karena kurangnya sosialisasi bagi masyarakat terkait dengan persyaratan dan proses pelayanan masih bersifat konvensional belum menggunakan teknologi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa responsivitas pelayanan di Kelurahan Kamundu sudah cukup baik, terutama dilihat dari kemauan petugas untuk membantu serta ketanggapan mereka dalam merespons setiap permintaan dan keluhan masyarakat secara cepat. Hal ini menunjukkan adanya komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan yang ramah dan sigap. Namun demikian, masih terdapat kendala dari sisi teknis, khususnya dalam hal pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Kurangnya sosialisasi serta masih digunakannya sistem pelayanan yang konvensional menyebabkan sebagian

masyarakat belum sepenuhnya memahami prosedur yang ada, sehingga berpotensi memperlambat proses pelayanan itu sendiri.

2. Responsibilitas

Responsibilitas adalah kewajiban untuk bertanggung jawab terhadap suatu tindakan, keputusan, atau tugas yang telah dilakukan. Ini berarti seseorang atau organisasi memiliki kewajiban untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan hasil dari tindakan atau keputusan yang mereka buat. antara lain Tanggung jawab atas tindakan, Tanggung jawab atas keputusan, Tanggung jawab atas tugas: Tanggung jawab serta pegekan disiplin bagi pegawai yang kurang bertanggung jawab:

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan responsibilitas pegawai Kelurahan Kamundu dalam aspek tanggung jawab terhadap setiap keluhan masyarakat dalam proses pelayanan bahwa pada dasarnya pegawai Kelurahan sudah bertanggung jawab dalam tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Namun sikap tanggung jawab tersebut belum maksimal di jalankan oleh setiap pegawai yang ada khususnya bagi staf pelakan karena masih ada keluhan dari masyarakat ketidakjelsan terkait waktu pelayanan karena petugas tidak selamanya ada di kantor saat masyarakat memerlukan pelayanan dan beluam ada SOP pelayanan.

Mengacu pada penelitian tersebut, dapat dijelaskan bahwa pegawai Kelurahan Kamundu pada dasarnya sudah memiliki rasa tanggung jawab dalam melayani masyarakat, terutama dalam menanggapi berbagai keluhan yang muncul selama proses pelayanan. Namun, pelaksanaan tanggung jawab tersebut belum berjalan secara maksimal, khususnya pada tingkat staf pelaksana. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan masyarakat mengenai ketidakjelasan waktu pelayanan, karena petugas tidak selalu berada di kantor saat dibutuhkan. Selain itu, belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan juga menjadi salah satu penyebab pelayanan belum berjalan secara konsisten dan optimal.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik berarti pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan publik kepada publik dan atasan/pimpinan unit pelayanan. Ini meliputi proses pelayanan, biaya pelayanan, dan produk pelayanan. Akuntabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik memenuhi standar yang diharapkan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Antara lain Pertanggungjawaban kepada Publik, Pertanggungjawaban kepada Atasan/Pimpina. Akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah kewajiban instansi penyelenggara layanan untuk mempertanggungjawabkan setiap keputusan, tindakan, dan hasil kinerjanya kepada masyarakat, sebagai pihak penerima layanan, sesuai dengan aturan yang berlaku. Menurut Mardiasmo (2009), akuntabilitas adalah bentuk kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilakukan secara periodik. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas mencerminkan keterbukaan, kejujuran, dan kesediaan penyelenggara layanan untuk diawasi oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, terkait dengan akuntabilitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Kamundu dapat disimpulkan bahwa petugas dinilai cukup jujur dalam memberikan pelayanan. Mereka memberikan informasi yang sesuai prosedur, tidak meminta imbalan di luar ketentuan, serta menjaga perlakuan yang adil kepada seluruh pengguna layanan. Namun, perlu tetap dilakukan pengawasan dan pelatihan berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan integritas pelayanan. Di lain pihak masyarakat juga harus ada kesadaran dalam memenuhi segala persyaratan yang penting untuk disiapkan sebelumnya agar tidak harus bolabalik

untuk melengkapi persyaratan. Maka penting bagi pihak kelurahan untuk melakukan sosialisasi tentang persyaratan dalam pelayanan.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Kamundu dinilai sudah cukup baik dari segi kejujuran petugas, karena mereka memberikan informasi sesuai aturan, tidak meminta biaya di luar ketentuan, dan melayani masyarakat secara adil. Meski demikian, pengawasan dan pelatihan tetap perlu dilakukan agar kualitas dan integritas pelayanan bisa terus terjaga bahkan meningkat. Di sisi lain, masyarakat juga perlu lebih sadar untuk menyiapkan semua persyaratan sejak awal agar tidak perlu bolak-balik dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, pihak kelurahan sebaiknya aktif melakukan sosialisasi agar masyarakat memahami dengan jelas apa saja persyaratan yang dibutuhkan.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik merujuk pada tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, perizinan, transportasi, dan lain-lain. Tujuan utamanya adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

1. Responsiveness

Responsivitas merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan publik. Responsiveness atau daya tanggap dalam pelayanan publik merupakan indikator penting yang mencerminkan seberapa cepat dan tepat penyelenggara layanan merespons kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat. Responsiveness tidak hanya sekadar memberikan jawaban, tetapi juga menyangkut kualitas tanggapan serta kepedulian terhadap kepuasan pengguna layanan.

Responsivitas menggambarkan sejauh mana penyelenggara layanan tanggap terhadap kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat. Pelayanan yang responsif tidak hanya mempercepat proses birokrasi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi penyelenggara layanan. Dalam praktiknya, responsivitas terlihat dari beberapa aspek, antara lain: Kecepatan Menanggapi Permintaan atau Keluhan Pelayanan yang baik akan memberikan respon cepat terhadap permintaan maupun keluhan masyarakat. Misalnya, adanya layanan pengaduan yang mudah diakses, serta waktu tanggapan yang jelas dan konsisten.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan responsivitas dalam pelayanan kepada masyarakat pada Kelurahan Kamundu menegaskan bahwa pelayanan masyarakat pada Kelurahan Kamundu bahwa dalam pelayanan petugas memiliki kemampuan dan kecepatan menanggapi setiap keluhan dari masyarakat saat pelayanan. Namun, sikap adaptasi masyarakat dalam melengkapi persyaratan dalam pelayanan terkadang kurang dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, karena kurangnya sosialisasi bagi masyarakat terkait dengan persyaratan dan proses pelayanan masih bersifat konvensional belum menggunakan teknologi.

Temuan hasil penelitian di atas menunjukkan untuk mewujudkan sebuah pelayanan public yang berkualitas perlu sebuah tindakan ekstra dari penyelenggara pelayanan public berupa sosialisasi yang terus menerus dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya persyaratan dalam sebuah urusan pelayanan. Sosialisasi dalam pelayanan tidak hanya membantu masyarakat dalam memahami persyaratan pelayanan semata tetapi dapat membantu penyelenggara pelayanan untuk mempermudah kerja dalam aktivitas pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat, karena semua persyaratan dalam urusan pelayanan sudah dipenuhi oleh masyarakat.

Sosialisasi dalam konteks pelayanan publik adalah proses penyampaian informasi oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat mengenai prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, biaya, perubahan kebijakan, dan berbagai aspek lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan. Sosialisasi menjadi komponen krusial dalam menjamin transparansi, efisiensi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Pelayanan yang baik tidak hanya ditandai oleh kecepatan dan ketepatan, tetapi juga oleh seberapa baik masyarakat memahami dan dapat mengakses informasi layanan.

Hal ini senada dengan pendapat dari Kementerian PANRB (2017). Menggarisbawahi bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib menyosialisasikan standar pelayanan kepada masyarakat. Senada dipertegas lagi oleh Miftah Thoha (2007). Mengemukakan bahwa komunikasi organisasi yang baik akan mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan kepuasan penerima layanan.

2. Responsibilitas

Responsibilitas dalam pelayanan publik merujuk pada tanggung jawab moral, hukum, dan administratif dari penyelenggara layanan terhadap seluruh proses dan hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Istilah ini sering dikaitkan dengan akuntabilitas, tetapi lebih menekankan pada kesadaran dan komitmen etis untuk menjalankan tugas sesuai peraturan, standar pelayanan, dan nilai-nilai publik. Responsibilitas menunjukkan bahwa setiap petugas atau lembaga penyelenggara layanan tidak hanya bekerja untuk memenuhi kewajiban formal, tetapi juga bertanggung jawab terhadap dampak dari tindakan atau kebijakan yang diambil terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan responsibilitas pegawai Kelurahan Kamundu dalam aspek tanggung jawab terhadap setiap keluhan masyarakat dalam proses pelayanan bahwa pada dasarnya pegawai Kelurahan sudah bertanggung jawab dalam tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Namun sikap tanggung jawab tersebut belum maksimal di jalankan oleh setiap pegawai yang ada khususnya bagi staf pelaksana karena ketidakjelasan terkait waktu pelayanan karena petugas tidak selamanya ada di kantor saat masyarakat memerlukan pelayanan dan beluam ada SOP pelayanan.

Temuan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa sikap tanggung jawab dalam proses pelayanan tidak semata dilihat dari tugas-tugas yang dikerjakan tetapi waktu dalam mengerjakan tugas yang diberikan juga penting agar ada kejelasan dalam penyelesaian. Waktu dalam pelayanan merupakan baik penting dalam mengukur sebuah indikator pelayanan, karena masyarakat mengharapkan sebuah kepastian waktu sehingga masyarakat tidak merasa bosan.

Kejelasan waktu pelayanan untuk memberikan kepastian dan informasi yang jelas terkait kapan suatu proses pelayanan akan selesai atau dipenuhi. Ini termasuk memberikan estimasi waktu penyelesaian yang realistis dan mudah dipahami oleh pihak yang menerima layanan. Kejelasan ini penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menghindari kebingungan atau kekhawatiran terkait waktu tunggu.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang dibutuhkan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan kepada masyarakat, mulai dari permohonan diterima hingga layanan diselesaikan. Waktu pelayanan merupakan salah satu komponen utama dalam standar pelayanan publik, karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, efisiensi pelayanan, dan kepercayaan terhadap instansi pemerintah.

Senada ditegaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa standar pelayanan harus memuat waktu penyelesaian pelayanan secara pasti. Dalam PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan bahwa waktu pelayanan adalah bagian penting dari standar yang wajib disosialisasikan dan dijadikan komitmen penyelenggara layanan. Hal juga ditegaskan dalam Sedarmayanti (2010). menekankan pentingnya waktu pelayanan sebagai tolok ukur efisiensi dan sebagai bentuk pertanggungjawaban publik.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik berarti pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat atas segala keputusan dan tindakan yang diambil dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan kata lain, akuntabilitas ini merupakan kewajiban untuk memberikan penjelasan dan pertanggungjawaban atas kinerja dan hasil yang dicapai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Akuntabilitas dalam pelayanan publik mencakup kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban kepada publik atas segala keputusan dan tindakan yang diambil dalam proses pelayanan. Ini termasuk penjelasan tentang mengapa keputusan tertentu diambil, bagaimana proses pelayanan berjalan, dan bagaimana hasil pelayanan tersebut dapat dipertanggungjawabkan

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan akuntabilitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Kamundu dapat disimpulkan bahwa petugas dinilai cukup jujur dalam memberikan pelayanan. Mereka memberikan informasi yang sesuai prosedur, tidak meminta imbalan di luar ketentuan, serta menjaga perlakuan yang adil kepada seluruh pengguna layanan. Namun, perlu tetap dilakukan pengawasan dan pelatihan berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan integritas pelayanan..

Temuan hasil penelitian di atas menunjukkan akuntabilitas menjadi dasar dalam membangun sebuah pemerintah yang baik . Dalam aspek pelayanan public penyelenggara pelayanan yang akuntabel harus dapat mempertanggungjawabkan apa yang sudah dikerjkan dan akan dikerjkan. Untuk mewujudkan akuntabilitas dalam pelayanan penting sebuah pengawasan dalam proses pelayanan public dan kesadaran dari masyarakat.

Pengawasan dalam pelayanan publik adalah proses pemantauan, evaluasi, dan penilaian terhadap kinerja penyelenggara pelayanan guna memastikan bahwa layanan diberikan sesuai dengan standar, aturan, dan tujuan yang telah ditetapkan. Pengawasan bertujuan untuk menjamin akuntabilitas, mencegah penyimpangan, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pengawasan bisa dilakukan secara internal (oleh atasan, inspektorat, pengawas internal lembaga) maupun eksternal (oleh masyarakat, lembaga legislatif, Ombudsman, atau lembaga pengawasan independen). Dwiyanto, Agus (2006). Menekankan bahwa pengawasan merupakan salah satu unsur penting dalam menciptakan pelayanan publik yang bersih dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35 menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib membuka akses pengawasan dari masyarakat dan pihak lain untuk menjamin kualitas layanan.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah suatu prinsip dan mekanisme di mana penyelenggara layanan (instansi maupun individu) bertanggung jawab atas segala keputusan, tindakan, dan hasil pelayanan kepada masyarakat, atasan, maupun lembaga pengawas. Akuntabilitas tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada proses bagaimana pelayanan disampaikan. Hal ini menjadi dasar penting dalam mewujudkan good governance, meningkatkan kepercayaan publik, serta mencegah terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang. Dwiyanto, Agus (2006) menjelaskan bahwa akuntabilitas adalah salah satu pilar utama tata kelola

pemerintahan yang baik, khususnya dalam pelayanan publik. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib menyusun, melaksanakan, dan mempertanggungjawabkan pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasn di atas yang merupakan interpretasi dari hasil penelitian, maka sebagai kesimpulan dari penelitian ini bahwa kulaitas pelayanan public pada Kelurahan kamundu belum efektif jika dilihat dari indicator responsiveness, responsibilitas dan akuntabilitas. Untuk aspek responsiviness bahwa masih rendahnya sikap adaptasi masyarakat terhadap pemenuhan persyaratan dalam proses sebuah pelayanan, hal ini terjadi karena proses sosialisasi yang kurang berjalan dengan baik. Untuk aspek responsibilitas bahwa ditemukan kurang kejelasan waktu pelayanan untuk memberikan kepastian dan informasi yang jelas terkait kapan suatu proses pelayanan akan selesai atau dipenuhi. Sedangkan untuk aspek akuntabilitas dalam pelayanan bahwa belum optimal pengawasan dalam proses pelayanan public yang berdampak pada akuntabilitas dalam aktifitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas maka sebagai saran dari penelitian ini yakni: Untuk meningkatkan responsiveness dalam pelayanan maka penting untuk memnanamkan sikap adaptasi masyarakat untuk pemenuhan persyaratan yang diperlukan dalam pelayanan yang dilakukan melalui proses sosialisasi Untuk kejelasan waktu pelayanan untuk memberikan kepastian dan informasi yang jelas penting dibuatkan SOP pelayanan serta alur proses pelayanan untuk setiap item pelayanan. Untuk meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan pentingnya sebuah pengawasan dalam proses pelayanan public baik secara internal mapung pengawan eksternal misalnya oleh lembaga Ombudsman sebagai lembaga negara yang berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2006). Mewujudkan *Good Governace* Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press.
- Deden Achmad, Nurbiah Tahir, Sitti Rahmawati Arfah (2022) Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. Volume 3, Nomor 4, Agustus 2022
- Firdaus, Susi Lawati, (2019). Keterjangkauan Informasi Dalam Pelayanan Publik. Volume 2 Nomor 1 Edisi September 2019 ISSN : 2654-3141 Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Kementerian PANRB (2017). PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
- Liza Nafimi; Budi Setiawati (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Tamiang Layang Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPBISSN> : 2723-0937 JAPB : Volume 6 Nomor 2, 2023533
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Cross-case data analysis. In *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*.
- Miftah Thoha (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi. Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paiman. (2012). *Palayanan Publik & Customers Satisfaction*. Cetakan ke 2. Bandung: PT. Alumni
- Nuriyanto. (2014). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”*. Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti (2010). *Reformasi Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2006). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Yunruth Marande, (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*. Jurnal Ilmiah Administratie Volume : 8 Nomor : 1 Edisi : Maret 2017
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik