

OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN AKUNTABILITAS KINERJA PADA KANTOR PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA AMBON

Oleh:

MOH. SUBCHAN MARDAN¹⁾

Email: shullmardan@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana mengoptimalkan pelayanan publik dalam meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Pada PEMKOT Ambon Tata pemerintahan yang baik merupakan isu yang paling sentral muncul dalam manajemen administrasi publik saat ini. Gencarnya tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik sejalan dengan semakin tingginya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, di samping pengaruh globalisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Dengan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu menguraikan juga menafsirkan data yang diperoleh di lapangan dari para informan, hasil pengamatan dan data dokumenter lainnya. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Daerah telah menerapkan sistem akuntabilitas sesuai dengan peraturan yang ada, namun dengan sumber daya yang terbatas menghambat pelayanan prima kepada masyarakat. Kinerja pelayanan publik yang buruk sebagian disebabkan oleh kurangnya akuntabilitas dalam administrasi. Karena efektivitas kinerja birokrasi pelayanan publik belum berimplikasi luas terhadap pencapaian kesejahteraan rakyat, maka pelayanan publik harus diselenggarakan oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah secara terbuka dan bertanggung jawab. Akuntabilitas Pemerintah Kota Ambon yang diselidiki, serta bagaimana pengaruhnya terhadap penyediaan layanan publik.

Kata kunci : *Pelayanan Publik, Akuntabilitas, Kinerja*

PENDAHULUAN

Unsur dasar dari proses utama tata kelola yang baik adalah akuntabilitas. Oleh karena itu, akuntabilitas publik untuk semua kegiatan dan pelaksanaan pekerjaan diperlukan dari semua aparatur pemerintah. Dalam struktur konteks akuntabilitas publik, atau tata kelola adalah praktik menginformasikan pihak yang berkepentingan tentang operasi dan hasil pemerintah. Penyebarluasan informasi kepada masyarakat luas dan konstituen lainnya yang merupakan pemangku kepentingan merupakan fokus utama akuntabilitas publik. Kebutuhan untuk

¹⁾ Moh. Subchan Mardan, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

memberikan penjelasan dan tanggapan terhadap pertanyaan mengenai tindakan sektor publik masa lalu, sekarang, dan masa depan organisasi merupakan aspek lain dari akuntabilitas publik. Istilah akuntabilitas menurut¹ dapat dipahami sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab, menjelaskan kinerja dan perbuatan seseorang/badan hukum/pemimpin kolektif/organisasi kepada individu yang berhak meminta informasi. atau akuntabilitas. Menurut Perpres No. 29 Tahun 2014, akuntabilitas kinerja merupakan wujud tanggung jawab suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan pencapaian atau kegagalan program dan kegiatan yang telah diamanatkan oleh pemangku kepentingan dalam rangka mencapai misi organisasi secara terukur dengan tujuan/sasaran yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah secara berkala. Melalui akuntabilitas memungkinkan untuk mengukur bagaimana individu menjalankan dan menjunjung tinggi akuntabilitas mereka untuk mencapai hasil.

Semakin maraknya perilaku KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme) dalam penyelenggaraan birokrasi publik, semakin merusak reputasi organisasi tersebut. Melihat kualitas sumber daya manusia yang digunakan oleh aparatur belum memadai, penyelenggaraan pelayanan publik masih terkendala oleh sistem pemerintahan yang belum berfungsi dan efisien. Selain itu, badan pemerintah dituntut untuk bertanggung jawab atas kinerjanya. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media, antara lain tentang proses yang berbelit-belit, kepastian waktu penyelesaian yang kurang, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak jelas, sikap petugas yang kurang tanggap, dan isu-isu lain yang berkontribusi pada persepsi negatif terhadap pemerintah. Pelayanan pemerintah mendapatkan banyak keluhan dari masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media, yang mencemarkan nama baik pemerintah. Di sisi lain, masyarakat mendambakan pelayanan publik yang efektif yang menyeimbangkan antara kewenangan yang dipegang dan kewajiban yang harus dipikul di pundak masyarakat yang dilayani. Mengingat pelayanan publik yang prima merupakan salah satu tanggung jawab utama pemerintah, maka harus dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mengatasi hambatan tersebut. Penyelenggaraan negara harus memberikan pelayanan publik seefektif mungkin. Penerapan prinsip good governance merupakan salah satu upaya pemerintah yang diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Untuk mewujudkan penerapan good governance dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, masyarakat harus dikembangkan dan dilindungi. Dan mungkin dengan mempraktikkan tata pemerintahan yang baik, kepercayaan masyarakat terhadap cabang eksekutif pemerintahan dapat dipulihkan. berdasarkan pengamatan yang dilakukan sementara Keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Daerah Ambon sering terjadi di lapangan. Masyarakat merasa tidak terlayani secara efektif dalam perijinan dan koordinasi antara instansi di Pemerintah Kota Ambon. Pelayanan perizinan yang tidak efektif dan efisien yang diberikan oleh birokrasi

¹ Indra Bastian, "Lingkup Akuntansi Sektor Publik," *Lingkup Akuntansi Sektor Publik* (2019): 1–52.

pemerintah. Masih minimnya kesadaran warga tentang pengurusan perijinan. Keterbatasan teknis pelayanan Pelaksanaan penertiban Perizinan belum ideal. Pejabat dari daerah kadang-kadang akan meminta sumbangan dari masyarakat untuk mendanai pengaturan yang diperlukan dan mempercepat penyelesaiannya. Masyarakat kerap mengeluhkan tidak transparannya pertanggungjawaban biaya administrasi. Masyarakat juga mengeluhkan sarana, prasarana, dan mekanisme kerja pelayanan yang rumit, tidak membantu, tidak ramah, dan terbatas, yang tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya), serta kegiatan yang mengarah pada penyimpangan dan KKN. Publik sangat memperhatikan seberapa baik kinerja lembaga pemerintah terkait dengan nilai yang dirasakan dari layanan publik yang berikan, yang sebagian besar dibayar dengan uang pajak. Peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat dapat menjadi indikator seberapa baik kinerja lembaga pemerintah². Hasil Temuan³ menunjukkan bahwa kinerja akuntabilitas instansi pemerintah dipengaruhi oleh transparansi target anggaran dan pengendalian akuntansi. Namun temuan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi akuntabilitas kinerja instansi pemerintah daerah di Kabupaten Kudus berbeda dengan penelitian tersebut.

Temuan menunjukkan bahwa sementara metode pelaporan dan motivasi berdampak pada variabel dependen, transparansi target anggaran dan pengendalian akuntansi tidak berdampak pada kinerja akuntabilitas instansi pemerintah. Optimalisasi pelayanan publik dalam meningkatkan akuntabilitas kinerja dapat dilakukan dengan kejelasan target anggaran, pengendalian akuntansi, sistem pelaporan, dan motivasi sebagai variabel pemoderasi menjadi faktor yang mempengaruhi. Temuan menunjukkan bahwa sementara metode pelaporan dan motivasi berdampak pada variabel dependen, transparansi target anggaran dan pengendalian akuntansi tidak berdampak pada kinerja akuntabilitas instansi pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh⁴ bahwa sikap pejabat pemerintah daerah tentang akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dengan menggunakan target anggaran fleksibel yang jelas, kontrol akuntansi, dan sistem pelaporan. Akibatnya, kontrol akuntansi dan sistem pelaporan berdampak kecil, dan bagaimana pegawai pemerintah memandang akuntabilitas kinerja. Melihat fenomena lokal tersebut, penulis terdorong untuk melakukan kajian dengan judul tersebut *Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Pada Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon*.

² Ferina Anggraeni, "Pengaruh Penerapan Anggaran Berbasis Kinerja Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Bandung) *The Influence of Performance Based Budget Implementation on Performance Accountability of Government*," *Indonesian Accounting Research Journal* 1, no. 1 (2020): 36–44.

³ Sekar Ajeng Galih Wardani, "Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran, Ketepatan Anggaran, Sistem Pelaporan Dan Sistem Pengendalian Manajerial Sektor Publik Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Kasus Atr/Bpn Kota Klaten)" (Universitas Widya Dharma, 2022).

⁴ Risma Putri, "Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran, Pengendalian Akuntansi Dan Sistem Pelaporan Terhadap Persepsi Aparatur Pemerintah Daerah Atas Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah," Skripsi. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah (2009).

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah tugas yang mudah seperti membalikkan telapak tangan. Salah satu faktor tersebut adalah budaya birokrasi yang tidak ramah yang telah lama membentuk cara pandang birokrat sejak zaman kolonial. Protokol dan etika pelayanan birokrasi kita jauh berbeda dengan prinsip dan standar yang memperlakukan rakyat sebagai individu yang berdaulat. Misalnya, prosedur layanan dirancang untuk mengatur perilaku penduduk daripada memfasilitasi layanan. Akibatnya, prosedurnya membingungkan dan sulit. Kehidupan manusia dan fungsi pelayanan saling terkait erat. Dalam definisi rinci yang diberikan oleh Gronroos⁽⁵⁾, pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terlihat yang dihasilkan dari interaksi antar konsumen. Hal ini dapat dilihat dari proses kegiatan sebelum lahir sampai manusia meninggal dunia, dan pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan memberikan kepuasan pengguna. Sementara itu, Kotler⁽⁶⁾ berpendapat bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau suatu unit dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat secara fisik pada suatu produk⁷.

Menurut⁸ bahwa meskipun hasil tidak secara fisik terkait dengan suatu produk, pelayanan adalah setiap aktivitas menguntungkan yang menghasilkan keuntungan dalam suatu kelompok atau unit dan memberikan kebahagiaan. Selain itu, Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang menghasilkan kontak fisik langsung antara dua orang atau mesin dan memberikan kepuasan kepada klien. Sebaliknya, Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan pelayanan sebagai teknik atau hasil dari pelayanan.

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

1. Membuat standar layanan, seperti praktik layanan yang seragam terkait dengan penyampaian layanan berkualitas.

⁵ Falih Suaedi and Bintoro Wardiyanto, "Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi Dan e-Governance," *Yogyakarta: Graha Ilmu* (2010).

⁶ Ibid.

⁷ La Madjid, "Optimalisasi Pelayanan Publik Perspektif David Osborne," *Jurnal Ilmiah Administrasi* 8, no. 2 (2017): 130–140.

⁸ Sampara Lukman, "Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta: STIA LAN" (Press, 2008).

2. Menerima umpan balik, fasilitas, dan keluhan apa pun, dan bersedia memberikan informasi apa pun yang diperlukan untuk layanan tersebut
3. Memberikan pilihan kepada komunitas konsumen sambil memperlakukan semua orang di komunitas secara adil dan terbuka
4. Merampingkan akses untuk seluruh basis klien
5. Memanfaatkan sumber daya yang digunakan untuk melayani komunitas klien secara efektif dan efisien.
6. Selalu mencari kebaruan dan bekerja untuk meningkatkan standar layanan.

B. Konsep Akuntabilitas

Definisi akuntabilitas menurut⁹ lebih dari itu. Ini juga mencakup konsep etika yang terkait dengan administrasi publik pemerintahan yang memiliki berbagai arti dan sering digunakan secara bergantian dengan konsep seperti akuntabilitas, pertanggungjawaban, aib, dan yang terkait dengan harapan. Untuk menjelaskan aspek tertentu dari administrasi publik / pemerintah. Menurut¹⁰ menegaskan bahwa akuntabilitas bertujuan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan tentang pelayanan apa, siapa, kepada siapa, siapa, yang mana, dan bagaimana diberikan. Menurut¹¹, akuntabilitas adalah evolusi tindakan yang diambil oleh seorang polisi yang masih dalam lingkup kekuasaannya atau telah jauh melampaui itu. Oleh karena itu, seorang pejabat pemerintah harus selalu mempertimbangkan lingkungan sebelum bertindak. Akuntabilitas berbeda dengan konsep lain dalam empat (empat) hal: siapa yang harus melaksanakan tanggung jawab, kepada siapa dia bertanggung jawab, kriteria apa yang digunakan untuk menilai akuntabilitas, dan pentingnya akuntabilitas itu sendiri. Akuntabilitas kinerja adalah kewajiban untuk menanggapi permintaan pertanggungjawaban dan menjelaskan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum, atau pimpinan organisasi kepada pihak-pihak tersebut. Laporan kinerja tahunan disebut laporan pertanggungjawaban kinerja, dan laporan tersebut mencakup pertanggungjawaban atas seberapa baik kinerja lembaga dalam mencapai tujuan dan sasaran strategisnya. Gambaran tujuan yang dituangkan dalam dokumen perencanaan dan dokumen penetapan kinerja disajikan dalam laporan pertanggungjawaban kinerja. Pelaporan kinerja dipusatkan pada Permen Nomor 29 Tahun 2010¹².

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas adalah perwujudan kewajiban seseorang atau kelompok untuk mempertanggungjawabkan segala tindakan yang berkaitan dengan pengelolaan dan pengendalian sumber daya serta melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Seluruh departemen, lembaga, dan lembaga negara pada intinya harus memahami sejauh mana pertanggungjawabannya sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing, karena pertanggungjawaban yang dituntut meliputi keberhasilan dan kegagalan dalam menjalankan misi instansi yang

⁹ Rizal Djalil, *Akuntabilitas Keuangan Daerah: Implementasi Pasca Reformasi* (RMBooks, 2014).

¹⁰ Indra Bastian and Gatot Soepriyanto, *Sistem Akuntansi Sektor Publik* (Salemba Empat, 2002).

¹¹ Ledivina V Carino, "Towards a Strong Republic: Enhancing the Accountability of the Philippine State," *Public Administration Quarterly* (2008): 59–92.

¹² Susi Heptariani, Z. M. Rasuli, and Taufeni Taufik, "Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran, Budaya Organisasi, Dan Sistem Pelaporan Terhadap Akuntabilitas Kinerja (Studi Empiris Pada Universitas Riau)," *Sorot* 8, no. 1 (2013): 32.

bersangkutan. Menurut ¹³ akuntabilitas kinerja adalah tindakan yang dilakukan oleh seorang pekerja baik yang masih dalam ruang lingkup kewenangannya maupun di luar lingkup kewenangannya. Prinsip-prinsip yang tertuang dalam Keputusan Kepala LAN No.239/IX/6/8/2003 tentang Pedoman Penyusunan dan Pelaporan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah harus menjadi pertimbangan dalam pelaksanaan pertanggungjawaban di lingkungan instansi pemerintah. Prinsip-prinsip tersebut antara lain: (1) Diperlukan komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi pemerintah, serta perlu dilakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar dapat dipertanggungjawabkan, (2) Diperlukan suatu sistem yang dapat memastikan bahwa sumber daya digunakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; (3) Perlu untuk dapat menunjukkan sejauh mana tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan telah tercapai; (4) Perlu difokuskan pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh; (5) Diperlukan sikap ikhlas, transparan, objektif, dan proaktif sebagai bentuk perubahan manajemen instansi pemerintah.

C. Kinerja

Menurut ¹⁴, kata “kinerja” mempunyai arti yang sama dengan “performance” sendiri diartikan sebagai “kegunaan, pencapaian, atau konsekuensi”. Menanggapi pernyataan sebelumnya, Menurut ¹⁵ mencatat bahwa kinerja adalah konsekuensi dari kinerja individu yang dilakukan olehnya, yang dapat disikapi secara khusus dan dinilai. Informasi di atas mengarah pada kesimpulan bahwa kinerja mengacu pada tindakan, pencapaian, kegunaan, dan kinerja seseorang atau organisasi yang dapat disikapi secara praktis dan terukur. Mengenai beberapa jenis pertunjukan, ¹⁶ menyatakan bahwa

1. Hasil kerja nyata yang dapat dinilai dari suatu organisasi dan dipengaruhi oleh kinerja sebagai alat ukur. Ukuran kinerja bisa kuantitatif atau kualitatif, dan tidak selalu mencerminkan potensi orang.
2. Proses kinerja, atau hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari bagaimana mekanisme kerja organisasi berfungsi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan memerlukan standar kinerja sebagai alat ukur, menjadikan ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi .
3. Kinerja individu, khususnya hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja), dipengaruhi oleh berbagai faktor internal yang memerlukan standar kerja sebagai alat ukur, maka ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu akurat mencerminkan potensi individu.

Tata kelola berbasis kinerja memiliki sejumlah karakteristik, antara lain sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pemerintahan dilakukan oleh berorientasi pada prinsip efektifitas, efisiensi, dan ekonomis;

¹³ V C Ledvina, “Accountability, Corruption and Democracy: A Clarification of Concept,” *Asian Review of Public Administration* 3 (1991).

¹⁴ A Dale Timpe, “Kinerja” (1992).

¹⁵ Aman Sudarto, “Analisis Kinerja,” *Surabaya: Diklat Prop. Dati I Jatim* (1999).

¹⁶ Ibid.

2. Kinerja pemerintah dipusatkan pada upaya mewujudkan hasil (results);
3. Seluruh instansi pemerintah menggunakan manajemen kinerja yang didukung dengan penggunaan sistem berbasis elektronik untuk memudahkan pengelolaan data kinerja;
4. Setiap individu karyawan memiliki dampak yang jelas terhadap kinerja unit kerja terkecil, unit kerja di atasnya, hingga pada organisasi secara keseluruhan. Setiap instansi pemerintah memberikan kontribusi yang terukur terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan sesuai dengan mandat dan tanggung jawabnya.

Dari sini, personel menerapkan standar dan kriteria kinerja mutu sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karyawan adalah pendorong utama kinerja berkualitas, bisa dikatakan. Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa standar kinerja yang baik dapat dicapai dengan memulai dari sumber daya manusia yang lebih banyak. Karyawan adalah masalah yang harus memiliki kualitas yang lebih baik dalam konteks ini. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dari karyawan, maka kualitas kinerja yang unggul dapat tercapai.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk penelitian ini. Di Pemerintah Kota Ambon, akuntabilitas kinerja pelayanan publik menjadi pokok bahasan utama penelitian ini. Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Pada Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon. Menurut Jabbra dan Twovedi, yang berpendapat bahwa itu adalah tanggung jawab setiap orang untuk dimintai pertanggungjawaban atas kinerja mereka dan bertindak di dalam organisasi hukum atau kepemimpinan dan untuk memberikan pembenaran atas keputusan tersebut. Pemerintah Kota Ambon dan Staf menjadi informan utama studi ini.

Data primer dan sekunder yang diperlukan untuk penelitian ini adalah kedua jenis data tersebut. Data Primer Untuk mencari data lengkap yang berkaitan dengan subjek yang diteliti digunakan pendekatan pengumpulan data primer, yaitu data yang dikumpulkan melalui kegiatan penelitian langsung ke daerah penelitian. Metode ini dilakukan dengan cara: observasi, wawancara, dan analisis dokumen

Data Sekunder yang telah diperoleh baik mentah maupun yang telah diolah, berupa statistik dan deskripsi, disebut sebagai data sekunder. Kepustakaan yang berkaitan dengan judul penelitian, seperti buku, artikel, makalah, peraturan, struktur organisasi, jadwal, waktu, pedoman pelaksanaan, petunjuk teknis, dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, merupakan salah satu data sekunder yang diperlukan untuk penelitian ini. belajar.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu menguraikan juga menafsirkan data yang diperoleh di lapangan dari para informan, hasil pengamatan dan data dokumenter lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Akuntabilitas Kinerja Aparat Pemerintah Kota Ambon

Pemerintah Kota Ambon bertujuan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dengan memberikan pelayanan prima yang difokuskan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Karena itu, ini menekankan pemenuhan. Masyarakat mendapat prioritas utama dalam menerima pelayanan. Setiap Perangkat Kota yang dibentuk oleh organisasi di tingkat Provinsi bertanggung jawab atas semua tugas dan kewajiban yang berkaitan dengan pelayanan publik. Efektivitas aparatur yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berdampak langsung pada seberapa puas masyarakat umum terhadap kualitas output yang diberikan. Terciptanya informasi tentang data-data yang ada di Pemerintah Kota Ambon yang didasarkan pada informasi manajemen di masing-masing bidang merupakan tujuan lain dari Pemerintah Kota Ambon, selain meningkatkan pelayanan melalui kinerja peralatan yang terkoordinasi dan melalui pelayanan yang prima. Nampaknya entitas pemerintah di tingkat Kota dan Kabupaten berkewajiban untuk menjalankan akuntabilitas dan tanggung jawab kepada publik mengingat ruang lingkup tugas dan tanggung jawab yang telah diterima. Menurut¹⁷ secara umum akuntabilitas publik selalu dikaitkan dengan pengelolaan anggaran. Ini jelas dari konsep tanggung jawab, yang sangat penting untuk menjamin efektivitas dan efisiensi. Agar dapat dimintai pertanggungjawaban, harus ada sistem untuk membujuk politisi dan pegawai negeri lainnya tentang konsekuensi penggunaan dana dan perilaku pembayar pajak. Akuntabilitas dan akuntabilitas untuk seberapa baik tindakan berkontribusi pada pencapaian tujuan atau sasaran kebijakan atau program adalah konsep yang terkait erat. Namun, PEMKOT Ambon hanya pernah menyampaikan laporan pertanggungjawaban ketika uang dialokasikan untuk proyek atau tujuan tertentu. Selain itu, Staf PEMKOT Ambon membuat laporan yang merinci sejauh mana tujuan pemotongan dana tersebut atau untuk proyek tertentu tercapai. Selain itu, kami membuat laporan akuntabilitas kinerja staf untuk layanan masyarakat, seringkali selama satu tahun.

Menurut temuan wawancara yang dilakukan dengan pegawai di PEMKOT Ambon, akuntabilitas dilakukan untuk menjaga kepercayaan publik dan memikul tanggung jawab ketika wewenang didelegasikan kepada pihak yang lebih tinggi atau lebih berkuasa. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, peneliti berpendapat bahwa penerapan akuntabilitas merupakan langkah krusial dalam proses dan prosedur. Adopsi akuntabilitas kinerja PEMKOT Ambon dapat dilihat dari cara pekerja melaporkan hasil pekerjaannya kepada Walikota sebagai pimpinan tertinggi. Jika dilihat secara hirarki, kewenangan PEMKOT Ambon untuk membiayai juga terbatas pada jangka waktu tertentu, terutama ketika menerima tugas yang menuntut pertanggungjawaban pelaporan atas penyelesaian tugas yang diberikan oleh instansi atasan setelah penugasan selesai. Sama halnya dengan manfaat pertanggungjawaban yang diberikan. Akuntabilitas ini tidak dilakukan dalam operasional sehari-hari saat memberikan pelayanan kepada publik.

¹⁷ Angga Rahyu Shaputra and Susi Hendriani, "Pengaruh Kompetensi, Komitmen Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru," *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis* 7, no. 1 (2015): 1–17.

2. Kinerja PEMKOT Kota Ambon

Pegawai dalam organisasi publik dapat bekerja secara efektif dan akurat asalkan batas-batas kekuasaannya jelas, sehingga memungkinkan mereka untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing. Sehubungan dengan hal tersebut, Pemkot Ambon harus memberlakukan batasan atau menetapkan standar kinerja bagi pegawainya agar dapat memberikan pelayanan prima sesuai dengan visi dan tujuannya. Saat ini, pengoperasian perangkat di PEMKOT Ambon telah memenuhi semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, apalagi dengan adanya saber eksekusi sesuai dengan instruksi Presiden. Terlepas dari kelompok tertentu atau status komunitas, memberikan layanan yang luar biasa, dan komunitas diperlakukan sesuai dengan undang-undang yang ada. Operasional PEMKOT Ambon terhambat oleh beberapa kendala terutama sarana dan prasarana yang tidak memadai untuk digunakan ini, dan mengalami kesulitan untuk membuat laporan. Untuk memulihkan layanan, PEMKOT Ambon juga berupaya menyediakan fasilitas komputer dengan memanfaatkan komputer pribadi atau dari perangkat lokal. PEMKOT Ambon sekarang memberikan pelayanan yang baik karena kami beroperasi sesuai dengan undang-undang yang berlaku, tetapi ada kelangkaan baik kuantitas maupun kualitas dalam hal tenaga kerja yang terdaftar. Meskipun memiliki staf kecil, tetap bekerja keras untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bahwa selama tidak mengalami kendala yang berarti, ada selalu karyawan yang siap melayani walaupun hanya satu, walaupun tidak ada, hanya di sekitar kantor saja, atau hubungi melalui telepon seluler. Karena sampai saat ini belum ada keluhan masyarakat yang besar dan saya dapat membuktikannya secara pribadi, sejauh ini saya menilai pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Ambon sudah baik.

Pemerintah Kota Ambon tidak memungut biaya untuk pelayanan, yang relevan dengan masalah biaya. Bergantung pada seberapa lengkap file komunitas, untuk jangka waktu yang sangat lama. Jika file selesai, itu akan selesai segera. Jika pegawai dapat mempertanggung jawabkan kinerja yang telah dijalankan sesuai dengan kewenangan yang diemban, maka aparat Pemkot Ambon tidak pernah mempersulit masyarakat dalam menangani berkas yang berkualitas baik. Karena itu, penting bagi organisasi untuk menilai kinerja karyawan untuk menentukan seberapa baik individu telah melakukan tanggung jawab sebagai aparat. Kinerja lembaga dapat diukur dengan menggunakan teknik akuntabilitas. Akuntabilitas dipraktikkan pada Pemkot Ambon untuk memudahkan dalam menilai capaian kinerja pegawai yang telah ditempatkan pada program yang telah ditetapkan, baik mengenai pencapaian atau tidak tercapainya target yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN

1. PEMKOT Ambon telah menerapkan sistem pertanggungjawaban sesuai dengan mekanisme yang telah ada. Pemerintah kelurahan memiliki kewajiban kepada masyarakat. Selain itu, PEMKOT Ambon dituntut untuk memantau kinerja pegawainya karena kepentingan negara, negara, dan masyarakat secara keseluruhan terlibat dalam pelayanan yang mereka berikan.

¹⁾ Moh. Subchan Mardan, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.Publik STIA Alazka Ambon

2. PEMKOT Ambon sudah memiliki hirarki pertanggungjawaban yang dimulai dari Pejabat/staf yang merupakan tingkatan paling bawah. Di manakah tenaga kerja yang bertanggung jawab atas kepemimpinan
3. Masyarakat Kota Ambon memandang kinerja PEMKOT Ambon sudah cukup baik, namun masih ada beberapa tantangan yang harus diselesaikan mengingat keterbatasan pelayanan masyarakat. Hal lain yang menghambat kinerja aparatur adalah terbatasnya kualitas sumber daya manusia yang dimiliki terutama yang dapat mengoperasikan komputer dalam pelayanan masyarakat .

SARAN

1. Dengan membuat kebijakan untuk membantu pegawai dalam pekerjaannya dan membuat standar kinerja yang harus dipenuhi pegawai. Selama tidak ada sarana evaluasi kinerja dari karyawan saat ini, tidak ada penghargaan atau hukuman.
2. Untuk menambah jumlah aparatur di PEMKOT Ambon dan mengefektifkan tugas dan peran kelurahan sebagai pusat pengabdian kepada masyarakat, perlu mengajukan usulan kepada pemerintah yang lebih tinggi.
3. Penggunaan alat-alat teknis seperti komputer dan printer untuk mempermudah pekerjaan erta penambahan peralatan milik negara untuk digunakan dalam pelayanan publik memerlukan pelatihan bagi petugas yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Ferina. 2020. "Pengaruh Penerapan Anggaran Berbasis Kinerja Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Bandung) The Influence Of Performance Based Budget Implementation On Performance Accountability Of Government." *Indonesian Accounting Research Journal* 1, No. 1.
- Bastian, Indra, 2019. "Lingkup Akuntansi Sektor Publik." *Lingkup Akuntansi Sektor Publik* .
- Bastian, Indra, 2002. And Gatot Soepriyanto. *Sistem Akuntansi Sektor Publik*. Salemba Empat,.
- Carino, Ledivina V. 2008. "Towards A Strong Republic: Enhancing The Accountability Of The Philippine State." *Public Administration Quarterly*.
- Djalil, Rizal. 2014. *Akuntabilitas Keuangan Daerah: Implementasi Pasca Reformasi*. Rmbooks.
- Heptariani,Z, dkk.2013. "Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran, Budaya Organisasi, Dan Sistem Pelaporan Terhadap Akuntabilitas Kinerja (Studi Empiris Pada Universitas Riau)." *Sorot* 8, No. 1.
- Ledvina, V C. 1991. "Accountability, Corruption And Democracy: A Clarification Of Concept." *Asian Review Of Public Administration*.
- Lukman, Sampara. 2008. "Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta: STIA LAN." Press.
- Madjid, La. 2017 "Optimalisasi Pelayanan Publik Perspektif David Osborne." *Jurnal Ilmiah Administrasi* 8, No. 2.
- Putri, Risma. 2009. "Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran, Pengendalian Akuntansi Dan Sistem Pelaporan Terhadap Persepsi Aparatur Pemerintah Daerah Atas Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah." *Skripsi*.

Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah.

- Shaputra, dkk. 2015. “Pengaruh Kompetensi, Komitmen Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru.” *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis* 7, No. 1 .
- Suaedi, Falih, dkk. 2010. “Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi Dan E-Governance.” *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Sudarto, Aman. 1999. “Analisis Kinerja.” *Surabaya: Diklat Prop. Dati I Jatim*.
- Wardani, dkk, 2022. “Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran, Ketepatan Anggaran, Sistem Pelaporan Dan Sistem Pengendalian Manajerial Sektor Publik Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Kasus ATR/BPN Kota KLATEN).” Universitas Widya Dharma,.