

# **AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PARIGI KABUPATEN PANGANDARAN**

**DERIS RISMAYADI**  
[Deristry@gmail.com](mailto:Deristry@gmail.com)

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh Ciamis  
Jl. R.E Martadinata No. 150 Kabupaten Ciamis 46274

## **ABSTRAK**

*Berdasarkan peninjauan awal diketahui bahwa tingkat akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran masih rendah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan fokus penelitian menggunakan Kep Men PAN No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri dari 10 orang informan yaitu pegawai dan masyarakat Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan reduksi data, menyajikan data, serta menarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat diketahui bahwa: 1) Tingkat akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran belum optimal. Hal ini terlihat dari tingkat ketelitian pegawai yang masih rendah, pegawai kecamatan kurang tanggap dan kurang responsif, pertanggungjawaban pemerintah terhadap pemungutan biaya pelayanan masih rendah, serta persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, prosedur dan mekanisme kerja, standar pelayanan, serta informasi pelayanan lainnya tidak diinformasikan secara terperinci kepada masyarakat. 2) Adapun hambatan yaitu: banyaknya beban pekerjaan, terbatasnya anggaran, sarana dan prasarana kurang memadai, terbatasnya sumber daya manusia, tingkat kepuasan, pengetahuan dan pemahaman setiap masyarakat berbeda-beda, kurangnya budaya membaca, kurang berfungsinya website Kecamatan Parigi, adanya sebagian masyarakat yang ingin didahulukan, dibutuhkannya waktu yang cukup lama dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan, serta ketidakmampuan pegawai dalam menyusun maklumat pelayanan dengan baik. 3) Upayanya antara lain: berusaha menyelesaikan pekerjaan dan tidak menunda-nunda pekerjaan, mengajukan penambahan anggaran, memberikan pemahaman dan informasi pelayanan kepada masyarakat secara jelas, membuat informasi pelayanan semenarik mungkin, memfungsikan website Kecamatan Pangandaran dengan lebih optimal, memberikan pelayanan dengan adil dan cepat, serta melakukan kegiatan studi banding ke kecamatan lain.*

**Kata Kunci:** Akuntabilitas dan Transparansi

## **A. PENDAHULUAN**

Kepemerintahan yang baik atau *good governance* merupakan isu sentral paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik. Tuntutan gencar dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintah, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik. Demikian halnya pemerintah Kecamatan

Parigi Kabupaten Pangandaran juga dituntut untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* seperti akuntabilitas dan transparansi.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan penulis, diketahui bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran masih rendah, hal ini terlihat dari:

1. Kurangnya tanggung jawab pegawai kecamatan, contohnya: apabila ada kesalahan cetak nama pada KTP ataupun KK dari salah seorang masyarakat, pegawai di kecamatan tidak langsung cepat tanggap dan memperbaiki kesalahan tersebut.

2. Seringkali apabila ada masyarakat Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran yang membutuhkan pelayanan dibiarkan begitu saja tanpa dipedulikan. Masyarakat harus bertanya terlebih dahulu untuk meminta pelayanan, tak jarang pula masyarakat harus pulang karena syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kurang lengkap karena tidak ada papan petunjuk yang menunjukkan dan menerangkan tentang proses, prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan.
3. Banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa prosedur dan mekanisme kerja pelayanan di Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran kurang informatif, kurang akomodatif, dan terbatasnya fasilitas, sarana, dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya), serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan atau Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN).
4. Kurangnya keramahan pegawai dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik. Dimana saat melayani masyarakat seringkali ditemukan pegawai Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran yang hanya sibuk dengan kepentingan pribadi di luar kantor daripada melakukan pengurusan yang diperlukan oleh masyarakat, begitupun waktu istirahat yang seharusnya diatur dengan baik oleh pegawai karena dapat dilihat jam kerja seringkali digunakan sebagai waktu istirahat.

Dari permasalahan tersebut, maka dibutuhkan suatu tanggung jawab (*accountability*) terhadap pelayanan publik yang mampu merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Selain belum diterapkan sepenuhnya prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, transparansi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten belum dapat dilaksanakan dengan baik oleh aparatur pemerintah kecamatan. Hal ini terlihat dari beberapa permasalahan berikut:

1. Belum tersedianya informasi yang memadai mengenai proses pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan cepat. Contohnya: tidak ada pengumuman atau pemberitahuan dalam papan informasi mengenai tata cara dan persyaratan yang harus dilengkapi. Selain itu, belum optimalnya *e-government* di

Kecamatan Parigi yang ditandai belum optimalnya situs *website* pemerintah Kecamatan Parigi sehingga masyarakat kesulitan untuk mengakses informasi dengan mudah dan cepat.

2. Durasi waktu yang diberikan dalam pengurusan administrasi pemerintah di Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran tidak terbuka sehingga masyarakat harus bolak-balik dan banyak bertanya-tanya kapan akan diselesaikan setiap pengurusan administrasi.
3. Timbulnya ketidakadilan dalam pemberian pelayanan. Misalnya: apabila pemohon adalah pejabat, keluarga pejabat, orang terpondang atau orang berpengaruh maka pelayanan lebih baik daripada masyarakat biasa. Sedangkan, apabila pemohon apa adanya sesuai ketentuan pelayanan justru lebih lambat dibanding pemohon lewat belakang.

Berdasarkan dari uraian di atas maka peneliti menganggap penting dan tertarik untuk menjadi bahan penelitian, dengan judul: **“Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran”**.

## **B. LANDASAN TEORITIS**

Menurut Halim dan Iqbal (2012:83) mengemukakan bahwa: “Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum atau pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban”.

Menurut Webster dalam Waluyo (2007:190) mendefinisikan bahwa:

Akuntabilitas sebagai suatu keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan, bertanggung jawab, dan akuntabel. Arti kata akuntabel adalah :pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggung gugat kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan. Kedua, memiliki kemampuan untuk dipertanggung gugatkan secara eksplisit, dan ketiga, sesuatu yang biasa di perhitungkan atau dipertanggung gugatkan.

Selanjutnya menurut Adisasmita (2011:89) menyatakan bahwa: “Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan

pertanggungjawaban atau menjawab dan menerapkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum dan pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban”.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengungkapkan bahwa pertanggungjawaban (akuntabilitas) pelayanan publik meliputi: “(1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik, (2) Akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan (3) Akuntabilitas produk pelayanan publik”.

Sementara itu, Lalolo (2003:13) mengemukakan bahwa: “Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai”.

Sedangkan menurut Dwiyanto (2015:80) bahwa: “Transparansi adalah sebagai penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai”.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengungkapkan bahwa transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Prosedur pelayanan
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan
4. Rincian biaya pelayanan
5. Waktu penyelesaian pelayanan
6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
7. Lokasi pelayanan
8. Janji pelayanan
9. Standar pelayanan publik
10. Informasi pelayanan

### C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian deskriptif. Lamanya penelitian yang penulis lakukan kurang lebih selama 12 bulan, terhitung mulai dari bulan November 2017 sampai dengan Oktober 2018. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai

Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran berjumlah 5 orang dan masyarakat Kecamatan Parigi yang berjumlah 5 orang. Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Fokus penelitian dalam skripsi ini, yaitu:

#### 1. Akuntabilitas

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik, dengan indikator:
  - (a) Tingkat ketelitian (akurasi) pegawai.
  - (b) Adanya kompensasi kepada penerima pelayanan apabila terjadi penyimpangan terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik.
  - (c) Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
  - (d) Tersedianya mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik.
- b. Akuntabilitas biaya pelayanan publik , dengan indikator:
  - (a) Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
  - (b) Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari Pejabat yang berwenang.
- c. Akuntabilitas produk pelayanan publik , dengan indikator:
  - (a) Persyaratan teknis dan administratif sudah jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.
  - (b) Prosedur dan mekanisme kerja sudah sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 2. Transparansi

- a. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, dengan indikator:
  - (a) Kegiatan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
  - (b) Penyelenggaraan pelayanan publik diinformasikan lewat media *online*

- seperti *website* atau *home page* dan diletakkan pada tempat pelayanan.
- b. Prosedur pelayanan, dengan indikator:
    - (a) Adanya tahapan pelayanan secara jelas dan pasti
    - (b) Tahapan-tahapan pelayanan dicantumkan pada media cetak (brosur, *leaflet*, *booklet*) dan diletakkan pada tempat pelayanan.
  - c. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan, dengan indikator:
    - (a) Persyaratan teknis dan administratif sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan.
    - (b) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan diinformasikan secara jelas dan diletakkan di loket pelayanan.
  - d. Rincian biaya pelayanan, dengan indikator:
    - (a) Segala rincian biaya pelayanan ditetapkan oleh pejabat yang berwenang serta diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan.
    - (b) Setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.
  - e. Waktu penyelesaian pelayanan, dengan indikator:
    - (a) Unit pelayanan instansi pemerintah memberikan pelayanan berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan.
    - (b) Waktu penyelesaian pelayanan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan pelayanan.
  - f. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, dengan indikator:
    - (a) Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas.
    - (b) Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap semua penerima pelayanan.
  - g. Lokasi pelayanan, dengan indikator:
    - (a) Tempat dan lokasi pelayanan sudah tetap dan tidak berpindah-pindah dan dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai.
    - (b) Adanya Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Kecamatan.
  - h. Janji pelayanan, dengan indikator:
    - (a) Adanya akta/janji serta motto pelayanan yang ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
    - (b) Adanya akta atau janji pelayanan yang tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti yang menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk didalamnya mengenai standar kualitas pelayanan atau motto pelayanan yang diinformasikan melalui media cetak (brosur, *leaflet*, *booklet*) dan diletakkan pada tempat pelayanan.
  - i. Standar pelayanan publik dengan indikator:
    - (a) Standar pelayanan yang ditetapkan bersifat realistis dan mudah dimengerti oleh masyarakat.
    - (b) Adanya publikasi kepada masyarakat mengenai standar pelayanan publik setiap masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah melalui media cetak (brosur, *leaflet*, *booklet*) dan diletakkan di dekat loket pelayanan.
  - j. Informasi pelayanan, dengan indikator:
    - (a) Adanya publikasi dan atau sosialisasi mengenai informasi pelayanan melalui: media cetak (brosur, *leaflet*, *booklet*), media elektronik (*Website*, *Home Page*, Situs Internet, Radio, TV), media gambar yang diletakkan di tempat pelayanan, dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.
    - (b) Adanya publikasi dan atau sosialisasi mengenai pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sesuai dengan fungsinya melalui: media cetak (brosur, *leaflet*, *booklet*), media elektronik (*Website*, *Home*

Page, Situs Internet, Radio, TV), media gambar yang diletakkan di tempat pelayanan, dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

Dalam penulisan ini maka peneliti menggunakan alat pengumpul data untuk memperoleh data-data di lapangan, seperti: wawancara, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Aktivitas dalam analisis data menurut Miles and Huberman (Sugiyono, 2012:334) adalah "*Data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*".

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Tingkat akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran belum optimal. Hal ini terlihat dari tingkat ketelitian pegawai yang masih rendah, pegawai kurang tanggap dan kurang responsif kepada masyarakat, pertanggungjawaban terhadap pemungutan biaya pelayanan masih rendah, tidak ada informasi secara terperinci mengenai persyaratan teknis dan administrasi, prosedur dan mekanisme kerja pelayanan belum sederhana dan tidak diinformasikan kepada masyarakat, kurang adanya keterbukaan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, ada beberapa tahapan pelayanan yang belum diinformasikan secara jelas dan pasti, tidak adanya jaminan waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana kurang memadai, serta adanya beberapa standar pelayanan yang kurang jelas. Maka dari itu, diperlukan beberapa solusi untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran.

Hambatan-hambatan yang dialami pegawai dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, yaitu sebagai berikut:

1. Banyaknya beban pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai sementara itu sumber daya manusia yang ada di Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran masih kurang.
2. Terbatasnya anggaran untuk menginformasikan atau mempublikasikan mengenai semua informasi pelayanan seperti: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, mekanisme pelayanan, standar pelayanan, biaya pelayanan, dan lain sebagainya.

3. Sarana dan prasarana di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran kurang memadai, seperti tidak disediakannya kuitansi sebagai tanda bukti resmi adanya pungutan biaya, tidak adanya media layanan pengaduan masyarakat, papan informasi yang kurang besar, kurang adanya media informasi, kursi tunggu yang sedikit, dan area ruang tunggu yang kurang luas.
4. Sulitnya memberikan pemahaman kepada masyarakat agar tidak memberikan uang atau membayar biaya pelayanan di luar yang sudah ditetapkan, karena adanya budaya yang sudah melekat di masyarakat seperti memberikan sejumlah uang kepada pegawai sebagai tanda ucapan terima kasih atas pelayanan yang diberikan.
5. Tingkat kepuasan, pengetahuan, dan pemahaman setiap masyarakat berbeda-beda sehingga sulit untuk memberikan penjelasan mengenai informasi pelayanan.
6. Budaya membaca masyarakat yang masih kurang sehingga tidak sedikit masyarakat yang menghiraukan informasi yang tersedia dan telah dipublikasikan oleh pegawai.
7. *Website* Kecamatan Pangandaran kurang berfungsi dengan optimal karena tidak adanya pegawai yang mengerti mengenai Teknologi Informasi dan terkadang *website* tersebut tidak bisa diakses oleh masyarakat karena adanya kesalahan teknis.
8. Sulitnya menyederhanakan tahapan-tahapan pelayanan dan mencantumkan pada media cetak dengan keterangan yang mudah dimengerti oleh masyarakat.
9. Adanya sebagian masyarakat yang ingin didahulukan dan tidak mau mengantri lama dengan alasan dikejar waktu. Masyarakat tersebut biasanya adalah pejabat atau kerabat pejabat pemerintahan.
10. Dibutuhkannya waktu yang cukup lama dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan masyarakat karena dokumen atau berkas persyaratan yang diminta dari masyarakat kurang lengkap.
11. Pegawai belum mampu menyusun maklumat pelayanan dengan baik. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Tingkat pemahaman pegawai mengenai standar pelayananpun masih belum komprehensif.

Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dialami pegawai dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di

Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, yaitu sebagai berikut:

1. Berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan dan tidak menunda-nunda pekerjaan serta menggunakan sumber daya manusia yang ada di Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran seoptimal mungkin.
2. Mengajukan penambahan anggaran kepada pemerintah daerah agar dapat menginformasikan atau mempublikasikan mengenai semua informasi pelayanan seperti: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, mekanisme pelayanan, standar pelayanan, biaya pelayanan, dan lain sebagainya.
3. Membuat proposal pengajuan pemerintahan penambahan dana untuk melengkapi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran.
4. Memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa tidak ada pungutan biaya apapun terkait pelayanan di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran serta menolak dengan halus apabila ada masyarakat yang memberikan sejumlah uang kepada pegawai.
5. Memberikan pemahaman dan informasi yang jelas mengenai informasi pelayanan dan selalu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
6. Membuat informasi pelayanan semenarik mungkin dan ditulis dengan huruf besar agar dapat terbaca oleh masyarakat.
7. Memfungsikan *website* Kecamatan Pangandaran dengan lebih optimal dan meminta bantuan kepada pegawai pemerintah yang lain seperti pegawai dari Kantor Dinas untuk mengajarkan pegawai kecamatan bagaimana meng-*upload* informasi atau data kedalam *website* sehingga masyarakat dapat mengakses kegiatan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik dengan mudah.
8. Membuat informasi tahapan pelayanan dengan semenarik mungkin seperti membuat tanda-tanda panah sebagai penunjuk alur pelayanan agar mempermudah masyarakat untuk memahami informasi mengenai tahapan-tahapan pelayanan di Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran.
9. Memberikan pelayanan kepada semua masyarakat dengan adil dan sesuai berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan.
10. Bekerja secara optimal dengan menyelesaikan keluhan masyarakat secara teliti dan cepat dan menghimbau kepada

masyarakat agar membawa berkas persyaratan yang lengkap.

11. Melakukan kegiatan studi banding ke kecamatan lain yang ada di Kabupaten Pangandaran untuk melihat standar pelayanan yang ada di kantor kecamatan lain.

#### E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, didapatkan beberapa simpulan, diantaranya sebagai berikut:

1. Tingkat akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran belum optimal. Hal ini terlihat dari tingkat ketelitian pegawai yang masih rendah, pegawai kecamatan kurang tanggap dan kurang responsif, pertanggungjawaban pemerintah terhadap pemungutan biaya pelayanan masih rendah, hal ini terlihat dari tidak ada tanda bukti resmi, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, prosedur dan mekanisme kerja, standar pelayanan, serta informasi pelayanan lainnya tidak diinformasikan secara terperinci kepada masyarakat, keterbukaan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran belum sepenuhnya transparan dalam pelaksanaannya, ada beberapa oknum pegawai yang mengutamakan beberapa masyarakat lain yang notabene seorang pejabat atau kerabat atau kenalan pegawai, serta tidak ada ketentuan waktu penyelesaian pelayanan yang pasti.
2. Hambatan-hambatan yang dialami pegawai dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, yaitu diantaranya: banyaknya beban pekerjaan, terbatasnya anggaran, sarana dan prasarana kurang memadai, terbatasnya sumber daya manusia, sulitnya memberikan pemahaman kepada masyarakat, tingkat kepuasan, pengetahuan dan pemahaman setiap masyarakat berbeda-beda, kurangnya budaya membaca, kurang berfungsinya *website* Kecamatan Parigi, sulitnya menyederhanakan tahapan pelayanan, adanya sebagian masyarakat yang ingin didahulukan, dibutuhkannya waktu yang cukup lama dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan, serta ketidakmampuan pegawai dalam menyusun maklumat pelayanan dengan baik.

3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dialami pegawai dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, yaitu diantaranya: berusaha menyelesaikan pekerjaan dan tidak menunda-nunda pekerjaan, mengajukan penambahan anggaran, memberikan pemahaman dan informasi pelayanan kepada masyarakat secara jelas, membuat informasi pelayanan semenarik mungkin, memfungsikan *website* Kecamatan Pangandaran dengan lebih optimal, memberikan pelayanan dengan adil dan cepat, serta melakukan kegiatan studi banding ke kecamatan lain.

Dari simpulan di atas dapat dirumuskan beberapa saran, diantaranya sebagai berikut:

1. Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran sebaiknya lebih teliti dalam pengetikan nama, alamat, dan identitas lainnya agar masyarakat merasa puas dengan hasil produk pelayanan yang diberikan, memberikan kejelasan dalam prosedur pelayanan kepada masyarakat, memberikan sanksi yang jelas bagi para oknum pegawai yang melakukan pungutan biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hal ini berguna untuk membuat efek jera oknum bersalah, memberikan kejelasan dalam ketepatan waktu, dan melengkapi sarana dan prasarana kerja, serta memberikan pendidikan dan pelatihan kerja bagi semua pegawai pemberi pelayanan di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.
2. Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Ciamis sebaiknya meningkatkan transparansi publik dengan memberikan informasi yang jelas mengenai kegiatan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, standar pelayanan dan informasi yang lainnya kepada masyarakat. Informasi tersebut dipublikasikan baik dalam bentuk media cetak (*brosur, leaflet, booklet*), media elektronik (*Website, Home Page, Situs Internet, Radio, TV*), media gambar yang

diletakkan di tempat pelayanan, dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat. Selain itu, Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran perlu mengadakan sosialisasi minimal satu kali dalam sebulan mengenai program pelayanan baik lama maupun baru seperti mengadakan pertemuan dengan menunjuk Lurah masing-masing desa guna memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya yang nantinya akan disampaikan kepada masyarakat secara luas sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas, pasti, dan terbuka mengenai prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Parigi serta prinsip efisiensi dan ketepatan waktu dapat terlaksana dengan baik.

3. Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Ciamis sebaiknya selalu menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam melayani publik atau masyarakat agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Ciamis dapat meningkat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Halim, Abdul dan Muhammad Iqbal. 2012. *Pengelolaan Keuangan Daerah*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lalolo, Liona. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta: BAPPENAS.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Cetakan 1. Bandung: Mandar Maju.