

PELAYANAN PUBLIK DALAM TRANSFORMASI “SAKIP” PADA PEMERINTAH KECAMATAN BANGOREJO

Sugeng Sutikno, Hary Priyanto, Niko Pahlevi Hentika
Dinas Kecamatan Bangorejo Banyuwangi
e-mail : sugeng51@gmail.com

Abstract: *This research raises the main issue regarding the suboptimal implementation of the Government Agency Performance Accountability System (SAKIP) within the Bangorejo Subdistrict Government. The performance of government officials in the area is still considered suboptimal in carrying out public service functions to the community. The evaluation results from the Banyuwangi District Inspectorate indicate that the biggest obstacle lies in the understanding and skills of human resources in consistently implementing SAKIP. In addition, the existence of vacant positions within the organizational structure also serves as an impediment to achieving optimal service performance. The main objective of this research is to describe the implementation of SAKIP and its direct impact on the quality of public services provided. The urgency of this research lies in the importance of providing data-driven and solution-oriented policy recommendations to promote more accountable governance in Bangorejo District. The method used in this research is a qualitative descriptive approach that allows for an in-depth exploration of the phenomenon being studied. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews with key informants and direct field observations. Data is analyzed through the stages of reduction, presentation, and conclusion drawing. The results show that the aspects of organization, interpretation, and application greatly influence the effectiveness of SAKIP. The conclusion of the research emphasizes the need for improving human resource capacity and organizational structure.*

Keywords: SAKIP Implementation, Public Services, Government Apparatus Performance

Absrak : Penelitian ini mengangkat persoalan utama terkait belum optimalnya penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) di lingkungan Pemerintah Kecamatan Bangorejo. Kinerja aparatur pemerintahan di wilayah tersebut masih dinilai belum maksimal dalam menjalankan fungsi pelayanan publik kepada masyarakat. Hasil evaluasi Inspektorat Kabupaten Banyuwangi menunjukkan bahwa kendala terbesar terletak pada aspek pemahaman dan keterampilan sumber daya manusia dalam mengimplementasikan SAKIP secara konsisten. Selain itu, keberadaan kekosongan jabatan pada struktur organisasi turut menjadi faktor penghambat dalam pencapaian kinerja pelayanan yang ideal. Tujuan utama penelitian ini adalah mendeskripsikan implementasi SAKIP serta dampak langsungnya terhadap mutu pelayanan publik yang diberikan. Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memberikan rekomendasi kebijakan yang solutif dan berbasis data guna mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih akuntabel di Kecamatan Bangorejo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang memungkinkan eksplorasi mendalam atas fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci serta observasi lapangan secara langsung. Data dianalisis melalui tahap reduksi, penyajian, hingga penarikan kesimpulan. Hasilnya menunjukkan bahwa aspek organisasi, interpretasi, dan aplikasi sangat memengaruhi efektivitas SAKIP. Simpulan penelitian menegaskan perlunya peningkatan kapasitas SDM dan perbaikan struktur organisasi.

Kata Kunci: Implementasi SAKIP, Pelayanan Publik, Kinerja Aparatur Pemerintah

Jurnal Katarsis is licensed under [CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Pendahuluan

Pemerintah Kecamatan Bangorejo merupakan organisasi yang berada dalam

naungan Pemkab. Banyuwangi. Fungsinya mengimplementasikan kebijakan yang ada secara ideal agar memberikan dampak

positif, baik bagi pemerintah itu sendiri maupun untuk masyarakat Bangorejo secara keseluruhan.

Penyelenggaraan pemerintahan bersinggungan dengan berbagai masalah, baik bersifat internal maupun eksternal. Sebagaimana hasil dari observasi penelitian bahwa berdasarkan hasil laporan evaluasi SAKIP yang dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten Banyuwangi, bahwa kantor Kecamatan Bangorejo mengalami peningkatan dalam melaksanakan pelayanan publik, namun peningkatan tersebut masih belum maksimal. Hal ini dikarenakan belum optimalnya kinerja aparatur pemerintah di Kantor Kecamatan Bangorejo.

Fungsi SAKIP dalam roda pemerintahan sebagai sistem pembenahan, penguraian, dan penghentian berbagai permasalahan dalam pelayanan publik yang ada di Kecamatan Bangorejo. Dengan demikian aparatur Pemerintah Kecamatan Bangorejo sebagai implementor pelayanan publik di Kecamatan Bangorejo harus memahami dan menerjemahkan isi kebijakan (terkait SAKIP) dengan baik. Isi kebijakan merupakan substansi muatan kebijakan dan lingkungan yang mempengaruhi implementasi, sehingga perlu monitoring dan evaluasi. Grindle (1991); Goggin (1990); dan Muluk (2006:58) menjelaskan bahwa pola transfer komunikasi informasi dalam aktivitas monitoring dan evaluasi bertujuan untuk mengukur keberhasilan kinerja pemerintah, dengan melibatkan *stakeholder* dengan prinsip akuntabilitas, daya tanggap, partisipatoris, hingga transparansi. Pelibatan tersebut bertujuan mendapat kepuasan publik.

Perlunya monitoring dan evaluasi agar aktivitas pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Kecamatan Bangorejo tidak bersinggungan dengan diskriminasi, berbelit-belit, hingga berbayar bawah tangan. Priyanto (2021) menyatakan pentingnya karakteristik memanusiakan manusia pada pelayanan publik agar patologi pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi dapat terhenti. Semua memiliki kesempatan sama dalam pelayanan publik. Tidak ada yang lebih dan yang kurang, tidak memperdulikan unsur perkawanan,

persaudaraan, maupun strata sosial. Pernyataan tersebut menegaskan jika fenomena patologi pada penyelenggaraan pelayanan publik sangat sulit ditelusuri dan dapat dipastikan meningkat. Fenomena masalah yang diketemukan saat observasi sebagai penjas bahwa titik pangkal belum optimalnya kinerja aparatur Pemerintah Kecamatan Bangorejo karena terdapat fenomena sebagaimana ungkapan Priyanto (2021).

SAKIP sebagai jawaban penting pelayanan pada Pemerintah Kecamatan Bangorejo. Karena SAKIP merupakan bagian dari penguatan etika pemerintahan, sehingga jika diimplementasikan dalam kinerja aparatur Pemerintah Kecamatan Bangorejo dalam menyelenggaraan pelayanan publik dapat berdampak pada hasil kepuasan masyarakat. Etika sebagai salah satu penentu kepuasan publik, baik ditinjau dari aspek penyusunan kebijakan pelayanan, struktur organisasi pelayanan, hingga aspek manajemen pelayanan. Etika pada pelayanan publik berkepentingan agar aparatur Pemerintah Kecamatan Bangorejo mengutamakan kepentingan masyarakatnya, yang didasari pada aspek implementasi.

Jones (dalam Winarno, 2012:44) mengemukakan Implementasi adalah serangkaian aktivitas atau kegiatan untuk melaksanakan sebuah program yang dimaksudkan untuk menimbulkan akibat tertentu, dimana implementasi kebijakan terdiri dari 3 (tiga) aspek, yaitu: organisai, interpretasi, dan aplikasi.

Pemerintah Kecamatan Bangorejo sebagai organisasi publik ialah organisasi yang menangani permasalahan publik, yang terkategori pada 2 (dua) tipe, yaitu: *pertama*, masalah-masalah tersebut dikarakteristikkan oleh adanya perhatian kelompok dan warga kota yang terorganisir dan bertujuan untuk melakukan tindakan (*action*); *Kedua*, masalah-masalah tersebut tidak dapat dipecahkan secara individual / pribadi (dengan demikian ia menjadi masalah publik), tetapi kurang mendapat dukungan. Interpretasi tersebut dapat dijelaskan bahwa Pemerintah Kecamatan Bangorejo sebagai organisasi publik memiliki fungsi untuk menangani berbagai macam permasalahan

yang dialami masyarakatnya, baik barang, jasa, maupun administratif. Oleh karenanya ada 3 (tiga) bagian penting yang harus dipedomani, yaitu: pelaksana kebijakan, standar operasional dan prosedur (SOP), dan sumber daya keuangan dan peralatan.

Budiharto, (2014:91) menyatakan bahwa setiap organisasi perlu memahami tahap penting dalam pengorganisasian, baik tentang: proses kegiatan pengaturan dan penetapan siapa yang menjadi pelaksana kebijakan (penentuan lembaga organisasi), implementornya, penetapan anggaran, penetapan prasarana dan sarana, penetapan tata kerja, dan penetapan manajemen pelaksana kebijakan. Mendasari pernyataan tersebut, maka Pemerintah Kecamatan Bangorejo perlu menetapkan dan menata kembali sumberdaya yang dimiliki, unit-unit dan metode pelayanan yang mengarah pada upaya mewujudkan atau merealisasikan kebijakan Pemkab. Banyuwangi terkait fungsi Organisasi Perangkat Daerah (OPD), agar implementasinya mendapat hasil sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan.

Keberadaan organisasi sangat penting dalam menerjemahkan *good governance*. Fenomena masalah sebagaimana diungkapkan oleh Rohman mengisyaratkan bahwa implementasi SAKIP di Kantor Kecamatan Bangorejo masih kurang optimal. Realita ini menggambarkan bahwa Pemerintah Kecamatan Bangorejo belum menerapkan *good governance* secara maksimal. Menurut Sadjijono (dalam Suwarno, 2020); Peraturan Pemerintah (PP) nomor 101 tahun 2000, menjelaskan bahwa *Good governance* sebagai model pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Interpretasi SAKIP dalam menjalankan kinerja harus diinternalisasi oleh aparatur Pemerintah Kecamatan Bangorejo, sehingga tujuan pengelolaan pemerintahan dalam melayani kebutuhan barang dan jasa masyarakat Kecamatan Bangorejo berjalan efektif dan efisien. Dalam mewujudkan keberadaan Pemerintah Kecamatan

Bangorejo sebagai organisasi pemerintahan yang bersih, mengedepankan dan mempertimbangkan unsur-unsur efektivitas, efisiensi dan ekonomis dalam memberikan layanan prima kepada publik, berdasarkan 3 (tiga) aspek, yaitu akuntabilitas, transparansi, dan keterbukaan.

Keberhasilan interpretasi SAKIP mengarah pada akuntabilitas publik, karena bertujuan untuk memberikan informasi atas aktivitas dan kinerja *financial* pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan laporan tersebut. Mardiasmo (dalam Andriani *et al*, 2015) menjelaskan bahwa akuntabilitas publik dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah. Terwujudnya akuntabilitas inilah yang merupakan tujuan utama dari reformasi sektor publik.

Keberhasilan interpretasi SAKIP mengarah pada prinsip transparansi berbasis Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) nomor 53 tahun 2014, tentang: Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara *Review* Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, bahwa nomenklatur LAKIP mengalami perubahan menjadi LKjIP. Kegiatan ini sebagai salah satu alat penilai keberhasilan dan/atau kegagalan kinerja, dan merupakan wujud transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan oleh Pemerintah Kecamatan Bangorejo dalam rangka mewujudkan tata kelola *good governance*.

Keberhasilan interpretasi SAKIP Kecamatan Bangorejo mengarah pada keterbukaan publik. Pemaknaan prinsip ini karena adanya fungsi atau keberadaan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan Bangorejo. Sebagaimana disampaikan Andriani *et al* (2015) bahwa penanggung-jawab dalam penyusunan LAKIP yaitu pejabat pemerintah

yang secara fungsional bertanggung-jawab melayani fungsi administrasi pada instansi masing-masing. Pimpinan instansi bersama anggota kerja diharuskan untuk mempertanggungjawabkan serta menjelaskan keberhasilan maupun kegagalan tingkat kinerja yang telah dicapai.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam mengenai implementasi SAKIP di Pemerintah Kecamatan Bangorejo. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer dan sekunder yang relevan untuk memberikan gambaran yang komprehensif. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan kunci, sedangkan data sekunder diambil dari dokumen dan laporan terkait. Menurut Creswell, pendekatan kualitatif memberikan pemahaman yang lebih baik tentang fenomena sosial yang kompleks. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana SAKIP diimplementasikan dan dampaknya terhadap pelayanan publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa prosedur yang relevan, yaitu *getting in*, *getting along*, dan *logging the data*. Prosedur ini membantu peneliti dalam menjalin hubungan baik dengan informan dan mengumpulkan informasi yang diperlukan. Peneliti melakukan wawancara mendalam untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas mengenai implementasi SAKIP. Selain itu, observasi juga dilakukan untuk melihat langsung proses pelayanan publik di Kecamatan Bangorejo. Menurut Jones, pengumpulan data yang sistematis sangat penting untuk menghasilkan analisis yang valid dan dapat dipercaya. Proses ini memastikan bahwa data yang diperoleh mencerminkan realitas di lapangan.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan pemikiran Charles O. Jones, yang menekankan pentingnya pengolahan data secara jenuh. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis untuk menemukan pola dan tema yang relevan dengan penelitian. Proses analisis ini

melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti berusaha untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi SAKIP dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Menurut Grindle, analisis yang mendalam dapat membantu memahami konteks dan dinamika yang ada dalam implementasi kebijakan. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.



Gambar 1. Tahapan Metode Penelitian Kualitatif

Keterlibatan informan dalam penelitian ini sangat penting untuk mendapatkan informasi yang akurat dan relevan. Peneliti menggunakan teknik *snowball sampling* untuk memilih informan yang memiliki pengetahuan mendalam tentang SAKIP. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menjangkau informan yang mungkin tidak teridentifikasi sebelumnya. Menurut Agustino, keterlibatan berbagai pihak dalam penelitian dapat memperkaya data yang diperoleh. Peneliti berusaha untuk menciptakan suasana yang nyaman agar informan merasa bebas untuk berbagi pengalaman dan pandangan mereka.

Hasil dan Pembahasan

1. SAKIP Sebagai Implementasi Kebijakan Publik

SAKIP merupakan kebijakan pemerintah yang bersumber dari Perpres nomor 29 tahun 2014, yang selanjutnya oleh Pemkab. Banyuwangi dalam bentuk Perbub Banyuwangi nomor 53 tahun 2017, yang bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja para aparatur Pemkab Banyuwangi sebagaimana dimaksud dalam Perda Kabupaten Banyuwangi nomor 6 tahun 2020 yang merupakan perubahan kedua atas Perda Kabupaten Banyuwangi nomor 8 tahun 2016.

SAKIP sebagai ruh *good governance* dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Bangorejo untuk mencukupi kebutuhan barang, jasa, maupun administrasi yang khususnya untuk masyarakat Kecamatan Bangorejo.

Salah satu tahap penting dalam siklus kebijakan publik ialah implementasi kebijakan. Tahap ini menjadi begitu penting karena suatu kebijakan tidak akan berarti apa-apa jika tidak dapat dilaksanakan dengan baik dan benar. Dengan kata lain implementasi merupakan tahap dimana suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan kebijakan itu sendiri. Suatu kebijakan tentu terdapat tujuan dari implementasi kebijakan itu sendiri.

Udoji (dalam Wahab, 2012:59); Mazmanian dan Sabatier; Meter dan Hom (dalam Agustino, 2020:139) menjelaskan bahwa Pelaksana keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk UU, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk mengatur proses implementasinya.

Pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip jika tidak diimplementasikan. Oleh karena itu implementasi kebijakan terkait SAKIP di Kecamatan Bangorejo perlu dilakukan secara arif, bersifat situasional yang mengacu pada semangat kompetensi dan berwawasan pemberdayaan. Karena meskipun perumusan kebijakan telah dilakukan dengan begitu baik namun tanpa diimplementasikan dalam suatu program atau kegiatan, maka kebijakan tersebut tidak akan berarti apa-apa. Karena prinsip keberadaan kebijakan adalah untuk menghasilkan *outcome* yang diinginkan.

Grindle (dalam Wahab, 2012:64) menguraikan jika implementasi kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut

paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu. Implementasi kebijakan menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari kebijakan. Oleh karena itu tidak terlalu salah jika dikatakan implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Sebaik apapun suatu kebijakan tidak akan ada manfaatnya bila tidak dapat diterapkan sesuai dengan rencana. Karena penerapan adalah suatu proses yang tidak sederhana.



Gambar 2. Implementasi SAKIP di Kecamatan Bangorejo

Dengan memperhatikan isi kebijakan, konteks kebijakan, dan variabel lingkungan kebijakan sebagaimana di uraikan Grindle tersebut, maka dapat dipahami bahwa suatu implementasi kebijakan pada dasarnya adalah tahap untuk dilaksanakan oleh unit-unit administrasi tertentu dengan cara memobilisasi sumber dana dan sumber daya lainnya. Hal tersebut menjadi realistis karena suatu implementasi kebijakan tidak hanya terbatas pada tindakan atau perilaku badan alternatif atau unit birokrasi yang memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan program serta menimbulkan kepatuhan dari target *group* saja. Karena suatu implementasi kebijakan sangat dimungkinkan berlanjut pada jaringan kekuatan politik sosial ekonomi yang berpengaruh pada perilaku semua pihak yang terlibat, dan pada akhirnya terdapat dampak yang diharapkan.

Menurut Edward III (dalam Agustino, 2020:149) menguraikan bahwa implementasi kebijakan merupakan tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan

kebijakan seperti bagian dari tindakan legislatif, menerbitkan perintah eksekutif, penyerahan keputusan peradilan, atau diterbitkannya peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi orang-orang yang mempengaruhi.

Edward III sebagaimana diulas Agustino (2020:158) melihat menyatakan 4 (empat) aspek penting agar mencapai keberhasilan dari suatu implementasi, yaitu: *pertama*, Komunikasi (*Communication*). Hal ini karena komunikasi sebagai penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Oleh karenanya komunikasi dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksanaan kebijakan dengan kelompok sasaran (*target group*). Tujuan dan sasaran dari kebijakan dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya distorsi atas kebijakan.

Kedua, Sumber Daya Pendukung Implementasi (*Resources*). Hal ini karena sumber daya memiliki peran penting dalam implementasi kebijakan. Sumber daya yang dimaksud adalah berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya tersebut mencakup SDM, anggaran, fasilitas, informasi dan kewenangan. SDM adalah kecukupan kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya finansial adalah kecukupan modal atas sebuah kebijakan. Keduanya harus diperhatikan dalam implementasi kebijakan pemerintah. Sebab tanpa kehandalan implementor, kebijakan menjadi kurang energik, berjalan lambat dan seadanya. Terlebih sumber daya finansial yang menjamin keberlangsungan kebijakan. Tanpa dukungan finansial yang memadai maka kebijakan tidak berjalan efektif dan cepat dalam mencapai tujuan dan sasaran.

Ketiga, Kecenderungan Implementor (*Disposition*). Aspek ini berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter yang penting dimiliki oleh implementor ialah kejujuran, komitmen dan demokratis. Kejujuran akan

mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam garis *guideline* kebijakan. Komitmen dan kejujuran membawa implementor semakin antusias dalam melaksanakan segala tahapan kebijakan secara konsisten, sehingga dapat menurunkan resistensi masyarakat dan menumbuhkan rasa percaya dan peduli kelompok sasaran terhadap implementor dan kebijakan.

Keempat, Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*). Aspek ini memiliki pengaruh yang signifikan pada implementasi kebijakan. Winarno (2012:149) menjelaskan bahwa birokrasi merupakan badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaku kebijakan.

Oleh karenanya dalam birokrasi terdapat ciri pokok sebagai organisasi yang melaksanakan kebijakan dapat bertahan dari berbagai dorongan yang ditimbulkan oleh tekanan-tekanan politik yang dapat melemahkan kelangsungan birokrasi sebagai organisasi implementor kebijakan profesional, yaitu: adanya susunan berjenjang dari pelaksana tugas (*the concept of hierarchy*), kemudian adanya penugasan-penugasan yang khusus (*specialization of task*), lalu diperlukan kemampuan tertentu sesuai dengan tugasnya (*specified sphere of competence*), selanjutnya adanya ketentuan-ketentuan atau norma-norma untuk kegiatan atau tindakan dalam tugasnya (*established norms of conduct*), dan yang terakhir adalah adanya simpanan data dan informasi baik tertulis atau terekam secara elektronik (*records*).

Birokrat Pemerintah Kecamatan Bangorejo wajib menjalankan kebijakan yang ditetapkan. Untuk itu harus intens komunikasi pada masyarakat, khususnya terkait pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam keberadaan SAKIP di Kecamatan Bangorejo. Kualitas pelayanan publik sebagaimana model SAKIP yang diimplementasikan oleh Pemerintah Kecamatan Bangorejo sebagai hal mendasar yang ditingkatkan. Artinya, Pemerintah Kecamatan Bangorejo harus membuat jawaban terhadap cara kerja atau metode pelayanan publik. Hal tersebut menjadi penting karena perkembangan modernisasi

berjalan begitu cepat, sehingga teknologi membuat batasan antar informasi dan kebutuhan manusia semakin dekat. Kecepatan dan ketepatan dibutuhkan dalam proses interaksi pemerintah dan masyarakat, namun sayangnya mobilitas tinggi masyarakat Kecamatan Bangorejo tidak diimbangi dengan ketepatan dan kecepatan Pemerintah Kecamatan Bangorejo dalam memberikan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Bangorejo berdasarkan model SAKIP merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya Pemerintah Kecamatan Bangorejo perlu mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap masyarakat mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Karena sangat sulit menilai kualitas suatu pelayanan jika tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparatur pelaksana pelayanan.

Tujuan pelayanan publik oleh Pemerintah Kecamatan Bangorejo yang didasari model SAKIP pada dasarnya untuk memuaskan masyarakat melalui aspek: Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat di akses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti. Akuntabilitas, yakni pelayan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi, kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat; Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, hingga status sosial; serta keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang didasari aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pemerintah Kecamatan Bangorejo Sebagai Organisasi Pelayanan Publik

Organisasi merupakan pembentukan atau penataan ulang sumber daya, unit, dan metode agar kebijakan dapat memberikan hasil atau dampak. Aktivitas pengorganisasian merupakan suatu upaya menetapkan dan menata kembali sumber daya, unit-unit dan metode-metode yang mengarah pada upaya mewujudkan atau merealisasikan kebijakan menjadi hasil sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dan sasaran dalam kebijakan.

Pemerintah Kecamatan Bangorejo dalam hubungan dengan pelaksanaan kebijakan dapat dikaitkan penentu unit-unit kerja yang ada, pembagian tugas dari tiap unit organisasi berupa sumber daya manusia, keuangan, dan sarana dan prasarana dalam organisasi. Pemerintah Kecamatan Bangorejo harus dimaknai secara dinamis yang pasti mengalami perubahan menuju pada peningkatan pelayanan, mengingat perubahan organisasi dimaknai sebagai hubungan simbiotik antara kelembagaan dan organisasi, sekaligus sebagai proses umpan balik (*feedback process*) dimana individu merasa dan bereaksi terhadap perubahan berbagai kesempatan, baik dalam aspek: *pertama*, kepemimpinan, khususnya berkaitan dengan gaya bersikap dan bertindak yang mendorong para birokratnya agar bekerja efektif sehingga tercapainya tujuan organisasi yang diinginkan.

Kedua, sumber daya, yang dititik-beratkan pada upaya peningkatan kualitas SDM dan kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik harus dilakukan. SDM merupakan hal penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Sebagaimana Suharto (2021:45) menjelaskan bahwa kualitas SDM adalah kemampuan dari pegawai menjalankan proses pemeriksaan yang dilihat dari kemahiran seseorang, latar belakang pendidikan, persyaratan yang harus diikuti untuk dapat menjalankan proses pemeriksaan, pelatihan-pelatihan, masalah

profesional dan sosialisasi peraturan yang mengalami perubahan.

Ketiga, Pengambilan Keputusan Dalam Pelayanan Publik. Hal ini menjadi penting karena pada dasarnya terdapat urgensi keterbukaan informasi dalam pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan dalam pelayanan publik yang baik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang didasarkan pada prinsip-prinsip *good governance*, maka penyelenggaraan pelayanan publik tersebut tidak semata-mata didasarkan pada pemerintah atau negara (*state*), tetapi wajib melibatkan seluruh komponen, baik swasta (*privat* atau *corporate*), maupun masyarakat itu sendiri.

Keempat, Sistem Informasi Manajemen (SIM). Hal ini menjadi penting karena SIM di Pemerintah Kecamatan Bangorejo bertujuan untuk membangun sistem informasi yang terkomputerisasi, sehingga memudahkan pihak birokrasi pelayanan publik untuk mengolah data masyarakat yang membutuhkan pelayanan sehingga menjadi laporan dalam kinerja pelayanan publik sebagaimana prinsip *good government*. SIM merupakan dampak dari perkembangan dunia Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada saat ini melalui pemanfaatan internet, sehingga dapat mengubah gaya hidup manusia dalam berbagai aspek, baik itu di dalam bidang ekonomi, politik, hingga kehidupan sosial masyarakat yang saat ini sudah diwarnai dengan kecanggihan dunia TIK.

2. Interpretasi SAKIP dalam Pelayanan Publik

Aktivitas interpretasi merupakan aktivitas penjelasan substansi dan suatu kebijakan dalam bahasa yang operasional dan mudah dipahami, sehingga substansi kebijakan dapat dilaksanakan dan diterima oleh pelaku dan sasaran kebijakan yang diimplementasikan Pemerintah Kecamatan Bangorejo.

Aspek interpretasi terhadap SAKIP merupakan hal penting, karena sebagai bentuk implementasi prinsip *good governance* yang merupakan isu sentral paling mengemuka. Tuntutan masyarakat

kepada pemerintah untuk melaksanakan pelayanan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat. Bagi masyarakat, pola lama penyelenggaraan pelayanan sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah.

Terdapat 3 (tiga) aspek yang harus di perhatikan, yaitu: *Pertama*, Pengetahuan Terhadap Akuntabilitas. Hal ini karena adanya tuntutan bahwa buruknya pelayanan dikarenakan belum terlaksananya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik belum memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Mahmudi (2013:9) menyatakan bahwa akuntabilitas publik terkait dengan kewajiban untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan mengenai apa yang telah, sedang, dan direncanakan oleh organisasi sektor publik.

Dalam konteks organisasi pemerintahan sendiri, akuntabilitas publik merupakan pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Penekanan utama akuntabilitas publik adalah pemberian informasi kepada publik dan konstituen lainnya yang menjadi pemangku kepentingan (*stakeholder*).

Kedua, Kemampuan Dalam Pelayanan Publik. Hal ini menjadi penting karena pemerintah berkewajiban melayani setiap masyarakat dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Oleh karenanya membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok birokrat, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam suatu harapan mendapatkan kualitas terbaik dalam pelayanan publik sesuai yang telah

ditetapkan Pemerintah Kecamatan Bangorejo, serta tidak ada pelayanan yang merugikan masyarakat.

Pelayanan publik dalam sistem SAKIP diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Namun ternyata pelayanan publik di Pemerintah Kecamatan Bangorejo terdapat berbagai macam rintangan yang menghadang. Salah satunya adalah paradigma birokrasi yang cenderung untuk minta dilayani ketimbang melayani. Hal tersebut mengakibatkan berbagai persoalan, seperti: berbelit-belit, tidak efektif dan efisien, sulit dipahami, tidak akurat, tidak transparan, hingga tidak adil.

Ketiga, Kompetensi. Hal ini menjadi penting karena jika penyelenggaraan pelayanan terjadi stagnasi, hampir dipastikan sektor lain terkena dampaknya. Oleh karenanya kompetensi dari efektivitas kinerja adalah menentukan keberhasilan organisasi, yang pada tujuan akhirnya berupa kepuasan publik atas pelayanan yang didapatkan. Oleh karenanya makna kompetensi dapat dilihat dari manfaat atau pun keuntungan atas sesuatu yang dipilih untuk kepentingan organisasi, bahkan kompetensi sering digunakan untuk mengukur keberhasilan yang dicapai oleh organisasi publik terkait dengan program-program yang direncanakan. Oleh karenanya keberhasilan Pemerintah Kecamatan Bangorejo dalam mengelola organisasi dapat berhasil jika sasaran atau tujuan yang ditetapkan mampu dilaksanakan, dan memberikan kegunaan bagi Pemerintah Kecamatan Bangorejo. Dengan demikian implementasi SAKIP harus didukung dengan SDM yang memadai pada kemampuan, pengetahuan atau keahlian, dan keterampilan, serta perilaku kerja positif.

3. Aplikasi SAKIP Dalam Pelayanan Publik

Aplikasi SAKIP dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Kecamatan Bangorejo adalah hal penting, karena keberhasilan implementasi kebijakan dari pendekatan prosedural, yang berupa langkah-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan kebijakan. Sesuai dengan prosedur tersebut, maka yang terpenting

dalam implementasi Bertolak tersebut maka aplikasi SAKIP sangat erat kaitannya dengan prosedur dan tata kerja kebijakan yang biasanya berupa petunjuk pelaksana kebijakan., baik pada: *Pertama*, kerangka aturan, karena pelayanan publik dalam praktiknya adalah dengan menerapkan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam setiap pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan serta tindakan yang dilakukan oleh birokrasi dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik. Dengan kerangka aturan dalam pelayanan publik maka kerangka aturan tersebut dapat dimaknai sebagai penggerak utama dalam mewujudkan *good governance*. Hal tersebut menjadi penting karena dalam memenuhi dan melindungi tuntutan kebutuhan masyarakat sebagai bagian dari wujud pelayanan dimaksudkan agar masyarakat dapat terpuaskan.

Kedua, Kebijakan Pendukung dari keberadaan SAKIP. Hal ini dimaknai bahwa pelayanan publik harus didukung oleh kebijakan yang tidak bertentangan pada maksud dan tujuan. Kebijakan pendukung tersebut harus mewujudkan pelayanan prima dan membangun partisipasi masyarakat yang mandiri. Dengan demikian kebijakan pada Pemerintah Kecamatan Bangorejo harus handal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas, dan dapat menata sistem manajemen pemerintahan secara holistik, dengan memanfaatkan SIM secara optimal, mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun Pemda, serta dapat bermanfaat untuk menguraikan pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Kesimpulan

Pelayanan publik di Pemerintah Kecamatan Bangorejo bersinggungan dengan fenomena yang menciderai kepuasan masyarakat. Hal tersebut karena berpijak 3 (tiga) aspek, *pertama*, aspek organisasi: bahwa Camat Bangorejo selaku pimpinan di SKPD Kecamatan Bangorejo, telah mendorong para birokratnya agar dapat bekerja dengan efektif dan efisien dengan melakukan pembinaan pegawai maupun

rapat koordinasi yang dilakukan secara berkala. Namun tidak mengambil tindakan yang tegas (memberikan hukuman sesuai dengan ketentuan yang berlaku) apabila para birokratnya berbuat kesalahan atau tidak menyelesaikan tugas dengan benar; *Performance* Pemerintah Kecamatan Bangorejo sebagai organisasi sektor publik belum maksimal karena adanya posisi kosong di salah satu struktural; Dalam hal pengambilan keputusan Pemerintah Kecamatan Bangorejo telah berpedoman pada prinsip transparansi atau keterbukaan informasi dalam pelayanan yaitu dengan booklet dan SOP pelayanan; Pemerintah Kecamatan Bangorejo telah menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam melaksanakan pelayanan publik, antara lain: menggunakan SIAK dalam pelayanan administrasi kependudukan, e-SAKIP.

Namun belum semua aparaturnya Pemerintah Kecamatan Bangorejo menguasai Teknologi Informasi dan Komunikasi hanya sebagian kecil saja yang bisa. *kedua*, aspek interpretasi: adanya hambatan yang disebabkan pemahaman dan kemampuan SDM terkait SAKIP, khususnya pada SOP dan/atau tupoksi dalam pelayanan; dan *ketiga*, aspek aplikasi: kurangnya pemahaman aparaturnya Pemerintah Kecamatan Bangorejo terhadap kerangka aturan dan kebijakan pendukung dalam pelayanan publik membuat mereka kurang sigap, kurang efektif dan efisien, kurang ramah dan berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan oleh Pemerintah Kecamatan Bangorejo.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Wiwik, *et al.* (2015). *Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Sakip) Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Politeknik Negeri Padang*. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Politeknik Negeri Andalas*. 10 (2). 2657-1080. doi: [10.30630/jakmenpnp.10.2.54](https://doi.org/10.30630/jakmenpnp.10.2.54);
- Agustino, Leo. (2020). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta;
- Budiharto, Widodo. (2014). *Teori dan Implementasi. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi;
- Creswell, John. (2014). *Research Design: Qualitatif and Mixed Approach (Fourth Edition)*. CA: SAGE Publication;
- Goggin, Malcolm. (1990). *Implementation, Theory and Practice. Toward a Third Generation*. USA: Forasmann and Company;
- Grindle, Merilee S., John W. Thomas (ed). (1991). *Public Choices and Policy Change: The Political Economy of Reform in Developing Countries*. Maryland: Johns Hopkins University Press;
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta Timur: UPP STIM YKPN;
- Muluk, Khairul. (2006). *Desentralisasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Banyumedia Publishing;
- Priyanto, Hary. (2021). *Public Services In Banyuwangi Regency, East Java, Indonesia In A Just And Civilized Humanity Perspective*. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*. 4 (4), 2615-3076, doi: [10.33258/birci.v4i4.3494](https://doi.org/10.33258/birci.v4i4.3494);
- Suharto, Agus Ali. (2012). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Inspektorat Kabupaten Kediri*. *Jurnal Ilmu Manajemen: REVITALISASI*, 1 (3), 2301-5187;
- Suwarno. (2020). *Pengaruh Penerapan SAKIP terhadap Kinerja Dinas kesehatan Kabupaten Kediri dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*. 9 (2). 2684-9119 doi: [10.37304/jispar.v9i2.1508](https://doi.org/10.37304/jispar.v9i2.1508);
- Wahab, Solichin Abdul. (2012). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara;
- Winarno, Budi. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.