

SISTEM AKUNTABILITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PULAU KAROMAH KOTA PEKANBARU

Muhammad Aidil Ilham

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

* Email: muhammad.aidil5443@student.unri.ac.id

Abstract :

Accountability is an important principle in Good Governance. Accountability is used as a measure of bureaucratic performance in the context of providing public services. The purpose of this writing is to find out and understand the accountability of Karamah Island Village Services in 2024. This research is considered important to improve public service accountability in Pulau Karomah Village, Pekanbaru City. The research method is qualitative research with a descriptive approach. The location/place of research that will be carried out by researchers is at the Keromah Island Village Office, Pekanbaru City. The results and discussion show that there are several services that are not clear and require the community to ask sub-district officials directly regarding services that are unclear or they do not know the terms of service, and also do not include service costs in the SOP. It is also still found that there are services that do not comply with the service times that have been determined, such as in some of the cases above, such as processing poverty certificates, birth certificates and SKCK which should be completed in 10 minutes but instead are completed the next day or one day. The strategies of Karomah Island Village, Pekanbaru City in resolving the factors inhibiting public service accountability above, it can be concluded that if Karomah Island Village, Pekanbaru City is able to realize strategies including holding outreach to provide public awareness and being able to utilize the human resources it has then implementing service accountability. the public at the Karomah Island Subdistrict office, Pekanbaru City can be achieved well.

Abstrak :

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip penting dalam Good Governance. Akuntabilitas digunakan sebagai salah satu tolak ukur dari kinerja birokrasi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan penulisan ini untuk mengetahui dan memahami bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Kelurahan pulau karomah tahun 2024. Penelitian ini dianggap penting untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Pulau Karomah, Kota Pekanbaru. Metode penelitian penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi/tempat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah pada Kantor Kelurahan Pulau Keromah Kota Pekanbaru. Hasil dan pembahasan adanya beberapa pelayanan yang tidak jelas dan mengharuskan masyarakat menanyakan langsung kepada aparaturnya terkait pelayanan yang tidak jelas atau tidak mereka ketahui syarat-syarat pelayanannya, dan juga tidak memuat biaya pelayanan ke dalam SOPnya. Juga masih ditemui adanya pelayanan yang tidak sesuai waktu pelayanan yang telah ditetapkan seperti beberapa kasus di atas seperti pengurusan surat keterangan miskin, akte kelahiran dan SKCK yang harusnya selesai 10 menit tapi malah selesai besoknya atau satu hari. strategi-strategi Kelurahan pulau karomah kota pekanbaru dalam menyelesaikan faktor penghambat akuntabilitas pelayanan publik diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jika Kelurahan pulau karomah kota pekanbaru mampu mewujudkan strategi-strategi diantaranya mengadakan sosialisasi untuk memberikan kesadaran masyarakat serta mampu memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki maka pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan pulau karomah kota pekanbaru dapat tercapai dengan baik.

Keyword: *System, accountability, public services, Pulau Karomah Sub-Distrik, Pekanbaru City*

PENDAHULUAN

Pada era reformasi, birokrasi dituntut untuk mengubah sikap dan berperilaku, hal itu sebagai landasan untuk melayani masyarakat dengan baik. Perubahan sosial yang terjadi berlangsung cepat (revolusi), atau cepat kemajuan lambat (evolusi), hal tersebut sebagai

bentuk tuntutan pada organisasi birokrasi untuk dapat menyesuaikan pada perubahan yang dimaksud penyebabnya perubahan selalu mengandung unsur revolusi (Ma'ruf, dkk, 2022). Dalam konteks Negara, manusia tidak bisa lepas dari pengaruh birokrasi, birokrasi menyediakan layanan yang mencakup seluruh siklus

hidup. Salah satu tugas birokrasi pemerintah menyediakan layanan. Berdasarkan Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tugas birokrasi pada saat melayani dikelompokkan menjadi antara lain: (1) kelompok pelayanan administrasi, merupakan pelayanan yang mendapatkan bermacam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti KTP, sertifikat tanah, paspor, BPKP, dan sebagainya. (2) kelompok pelayanan, yaitu pelayanan yang mendapatkan bermacam bentuk pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, misalnya pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, dan lain sebagainya

Pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi di Indonesia cenderung mengarah ke stereotype negatif seperti berbelit-belit, tidak ramah, tidak adil, tidak transparan, mempersulit dan memperlama pelayanan, pungutan liar, suap dan sebagainya (Martini, 2012). Untuk terwujudnya suatu kinerja pelayanan publik oleh para birokrat yang baik, amanah dan demokratis pemerintah harus mampu melaksanakan dan mempertanggungjawabkan hasilnya kepada masyarakat sebagai penerima layanan (stakeholder) (Sellang, dkk, 2022). Untuk memperbaiki kinerja birokrasi maka perlulah pelaksanaan *Good Governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang baik) dimana dalam menyelenggarakan pemerintah harus sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan agar terwujud pemerintahan yang bersih dan akuntabel (Ponto, dkk, 2024).

Birokrasi dicapai melalui formalisasi aturan, struktur, dan proses didalam organisasi. Para teoritikus klasik seperti Weber (1948) selama bertahun-tahun telah mendukung model birokrasi guna meningkatkan efektifitas administrasi organisasi, organisasi birokrasi yang ideal menyertakan enam karakteristik struktural. Pertama, aturan-aturan yang disahkan, regulasi, dan prosedur yang distandarkan dan arah tindakan anggota organisasi dalam pencapaian tugas organisasi menggambarkan pengembangan kaidah dan panduan spesifik untuk merencanakan

tugas dan aktifitas organisasi. Kedua, spesialisasi peran anggota organisasi memberikan peluang kepada divisi pekerja untuk menyederhanakan aktifitas pekerja dalam melaksanakan tugas yang rumit kedalam tugas aktifitas yang khusus tersebut, maka produktivitas pekerja dapat ditingkatkan. Ketiga, hirarki otoritas organisasi formal dan legitimasi peran kekuasaan organisasi didasarkan pada keahlian pemegang jabatan secara individu, membantu mengarahkan hubungan intra personal di antara anggota organisasi guna menyelesaikan tugas-tugas organisasi. Kempat, pekerjaan personil berkualitas didasarkan pada kemampuan tehnik yang mereka miliki dan kemampuan untuk melaksanakan tugas yang dibebankan kepada mereka. Kelima impersonality dan profesionalisme dalam hubungan intra personil di antara anggota organisasi mengarahkan individu ke dalam kinerja tugas organisasi (Hertati, 2024).

Tuntutan bagi perubahan kinerja pelayanan publik agar menghasilkan pelayanan publik yang berdayaguna dan berhasilguna, bersih dan bebas KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip penting dalam *Good Governance*. Akuntabilitas digunakan sebagai salah satu tolak ukur dari kinerja birokrasi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pelayanan publik akuntabilitas berarti bahwa pemerintah dan karyawannya (birokrat) bertanggungjawab atas kegiatan/pekerjaan mereka terbuka untuk umum (publik) (Khoirun, 2016). Masih ditemui masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan di Kelurahan pulau karomah seperti pelayanan yang lama dan berbelit-belit. Dengan begitu peneliti berasumsi bahwa pelayanan publik di Kelurahan pulau karomah belum maksimal, hal ini dikarenakan kinerja pelayanan di Kelurahan pulau karomah belum terlaksana secara maksimal karena masih adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan Kelurahan pulau karomah yaitu waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan

Kelurahan pulau karomah. Untuk biaya pelayanan masih ditemui adanya budaya saling memberi dan menerima dalam pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Sedangkan untuk produk pelayanan yang dihasilkan Kelurahan pulau karomah sudah diterima dengan cukup baik. Berdasarkan masalah tersebut maka rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Kelurahan pulau karomah tahun 2024.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang dilakukan menggunakan studi literatur. Lokasi/tempat penelitian yang dilakukan adalah pada Kantor Kelurahan Pulau Keromah Kota Pekanbaru, dengan situs penelitian di Kelurahan pulau karomah kota pekanbaru bagian bidang pelayanan kepada masyarakat. Lokasi ini dipilih karena ini menghadapi berbagai tantangan dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik, sehingga dianggap relevan dan urgen untuk dilakukan penelitian.

Sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh melalui dokumen, laporan, dan regulasi terkait pelayanan publik. Teknik analisis data dilakukan dengan pendekatan analisis isi, yaitu menganalisis data berdasarkan tema-tema yang relevan untuk memberikan gambaran mendalam tentang sistem akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kelurahan Pulau Karomah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Akuntabilitas Kelurahan Pulau Karomah

Sistem akuntabilitas merupakan salah satu elemen kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan berkualitas. Di tingkat kelurahan, akuntabilitas menjadi landasan penting untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan kepada masyarakat berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Kelurahan Pulau Karomah, sebagai salah satu unit pelayanan di Kota Pekanbaru, menghadapi berbagai

tantangan dalam menerapkan sistem akuntabilitas, seperti kurangnya kejelasan prosedur pelayanan, tidak tercantumnya biaya pada SOP, serta ketidaksesuaian waktu pelayanan. Oleh karena itu, memahami dan mengevaluasi sistem akuntabilitas di Kelurahan Pulau Karomah menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, membangun kepercayaan masyarakat, dan mendukung tata kelola pemerintahan yang baik.

Dalam konteks di Kelurahan Pulau Karomah, terdapat dua poin yang belum terlaksana maksimal yaitu standar pelayanan dan pertanggungjawaban terhadap standar pelayanan, berikut uraiannya:

- a. Tingkat ketelitian (akurasi) Tingkat ketelitian dalam pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup telaksanakan dengan baik itu terbukti saat melakukan proses pelayanan aparatur/kasi-kasi yang bersangkutan terlebih dahulu memeriksa kelengkapan syarat-syarat pelayanan dari masyarakat dan saat melakukan proses pelayanannya pun aparatur/kasi-kasi yang bersangkutan juga memeriksa kembali data-data masyarakat guna untuk meminimalisir kesalahan ketik saat produk pelayanan sudah jadi nantinya.
- b. Tingkat profesional Tingkat profesional aparatur kelurahan di sini dapat dilihat dari segi penguasaan prasarana yang digunakan dalam pelayanan seperti komputer dan printer, di mana profesional aparat Kelurahan Pulau Keromah Kota Pekanbaru didukung oleh salah satunya faktor pendidikan yang dimiliki aparatur kelurahan dimana mereka rata-rata tamatan sarjana sehingga bisa melayani masyarakat dengan baik dan dituntut untuk bisa melakukan pelayanan yang di mana-mana sekarang berbasis teknologi.

Kedua, dari segi bertanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya, di mana dalam memberikan pelayanan kasi-kasi di Kelurahan Pulau Keromah Kota Pekanbaru memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing, namun mereka sesama kasi (Kepala Seksi) dapat saling membantu tugas masing-masing. Jika kasi yang bersangkutan berhalangan hadir demi tidak terbengkalainya pelayanan kepada masyarakat. Ketiga, dari segi sikap aparatur saat memberikan pelayanan, dalam melakukan pelayanan sikap aparatur Kelurahan Pulau Keromah Kota Pekanbaru cukup baik karena berdasarkan temuan di lapangan, sebagian masyarakat sebagai triangulasi menyatakan dalam memberikan pelayanan aparatur kelurahan bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat.

- c. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan Dari Kelurahan Pulau Keromah Kota Pekanbaru sendiri sudah berusaha terbuka menerima pendapat/tanggapan/saran/pengaduan dengan menyediakan kotak kepuasan dan kotak saran bagi masyarakat yang ingin menilai kinerja aparatur kelurahan. Karena kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dalam pelayanan publik di Kelurahan Pulau Keromah Kota Pekanbaru sehingga dengan adanya kotak kepuasan dan saran menjadi evaluasi bagi aparatur kelurahan sendiri dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Pulau Keromah Kota Pekanbaru.
- d. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Mekanisme pengaduan di Kelurahan Pulau Keromah Kota Pekanbaru di mana aparatur kelurahan menerima pengaduan dari masyarakat terkait

kinerja aparaturnya baik pengaduan secara tertulis maupun secara lisan. Di mana masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang di berikan oleh aparatur Kelurahan Pulau Keromah Kota Pekanbaru ini dibuktikan dengan tidak adanya pengaduan mengenai buruknya kinerja aparatur Kelurahan Pulau Keromah Kota Pekanbaru kepada masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik (Puryatama & Haryani, 2020). Pelayanan publik yang baik merupakan hal wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik Pemerintah maupun swasta (Hajar, dkk, 2021). Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumberdaya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugastugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didamba-dambakan oleh masyarakat (Siregar & Ivanna, 2024).

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip dalam Good Governance. Gaffar (dalam Napitupulu, 2014), akuntabilitas adalah tanggungjawab segenap kebijakan, tindakan dan tutur kata, serta perilaku yang pernah, sedang dan akan dilaksanakan oleh pemegang jabatan yang dipilih oleh rakyat. akuntabilitas adalah kemampuan untuk menjawab atau memenuhi janji atau komitmen, baik janji kepada orang lain maupun janji kepada diri sendiri. Tanggung jawab merupakan salah satu mata rantai yang menghubungkan janji dan yang menghubungkan janji dan percaya dalam hubungan pemerintah (Rosidin, 2010).

Sedangkan menurut Lenvine, akuntabilitas adalah suatu ukuran untuk menunjukkan seberapa besartingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat (Ebing & Febriyanti, 2024). Akuntabilitas yaitu aparat pemerintah itu mempunyai tugas

memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan dapat mempertanggungjawabkan pada masyarakat (Sudaryo, dkk, 2021). Sedangkan menurut UNDP akuntabilitas merupakan setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu mempertanggungjawabkan kepada publik. Tanggung gugat dan tanggung jawab tidak hanya diberikan kepada atasan saja tapi juga pada para pemegang saham (stakeholder) yaitu masyarakat luas. Jadi dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban seseorang baik itu kepada atasan maupun kepada masyarakat (stakeholder) (Melinda & Asrinaldi, 2019). Karena setiap kegiatan yang kita lakukan harus dapat dipertanggungjawabkan hasilnya kepada pemberi tugas.

Menurut Mardiasmo (2002:21), akuntabilitas publik memiliki beberapa indikator yaitu :

- 1) Kejujuran denganpencegindaran penyalahgunaan jabatan (abuse of power).
- 2) Proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi.
- 3) Programterkaitdenganpertimbangan apakahtujuanyangditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal.
- 4) Kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah. Atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas.

Akuntabilitas merupakan konsep yang kompleks yang lebih sulit mewujudkannya daripada memberantas korupsi (Ochi, dkk, 2023). Terwujudnya akuntabilitas publik mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horizontal (horizontal accountability) yaitu

pertanggungjawaban kepada masyarakat luas, bukan hanya sekedar pertanggungjawaban vertical (vertical accountability) yaitu pertanggungjawaban (Yanti, 2018).

Standar Pelayanan

Kelurahan pulau karomah kota Pekanbaru memiliki standar pelayanan yaitu SOP (Standar Operasional Pelayanan) namun standar pelayanan di Kelurahan Pulau Keromah Kota Pekanbaru belum terlaksana dengan maksimal. Hal ini terbukti dengan masih adanya beberapa jenis pelayanan yang tidak termuat dalam SOP (Standar Operasional Pelayanan) seperti surat pengantar kematian, surat keterangan masih hidup, surat izin usaha, pengantar untuk modal usaha, rekomendasi tempat usaha, keterangan datang, keterangan pindah, izin keramaian, permohonan BPJS. Sehingga membuat adanya beberapa pelayanan yang tidak jelas dan mengharuskan masyarakat menanyakan langsung kepada aparatur kelurahan terkait pelayanan yang tidak jelas atau tidak mereka ketahui syarat-syarat pelayanannya, dan juga tidak memuat biaya pelayanan ke dalam SOPnya. Juga masih ditemui adanya pelayanan yang tidak sesuai waktu pelayanan yang telah ditetapkan seperti beberapa kasus di atas seperti pengurusan surat keterangan miskin, akte kelahiran dan SKCK yang harusnya selesai 10 menit tapi malah selesai besoknya atau satu hari.

Secara sederhana pelayanan publik dapat dimaksud dengan pelayanan terhadap umum/publik. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (malayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Ismail & Arif, 2010). Sedangkan menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Ratminto dan Winarsih mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di Pusat, di Daerah maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Septi, 2005).

Akuntabilitas Biaya Pelayanan

Akuntabilitas biaya pelayanan di Kelurahan Pulau Keromah Kota Pekanbaru belum terlaksana secara maksimal karena karena masih ditemui budaya saling memberi dan menerima menyangkut biaya pelayanan dan itu tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan yaitu sesuai aturannya semua pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Keromah Kota Pekanbaru gratis. Maka disini perlunya penegasan baik kepada aparatur pelayanan maupun masyarakat mengenai biaya pelayanan, dan penegasan untuk mentaati peraturan yang sudah ditetapkan terkait biaya pelayanan. Pengaduan mengenai penyimpangan biaya yang dilakukan oleh aparatur Kelurahan Pulau Keromah Kota Pekanbaru tidak ada. Karena dari aparaturnya sendiri tidak ada meminta uang tambahan saat pelayanan, tapi masyarakatnya sendiri yang memberi uang kepada aparatur sebagai ucapan terimakasih karena telah membantu urusan mereka.

Strategi-Strategi Kelurahan pulau karomah kota pekanbaru Dalam Menyelesaikan Faktor Penghambat Akuntabilitas Pelayanan Publik.

Strategi menurut Osborne dan plastrik menyebutkan bahwa sebuah peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan

dengan menggunakan lima strategi (Priskila, 2023), yakni

1. strategi pengembangan struktur
2. strategi pengembangan atau penyederhanaan prosedur
3. strategi pengembangan infrastuktur
4. strategi pengembangan budaya atau kultur
5. strategi pengembangan kewirausahaan.

Berdasarkan penjelasan mengenai strategi-strategi Kelurahan pulau karomah kota pekanbaru dalam menyelesaikan faktor penghambat akuntabilitas pelayanan publik diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jika Kelurahan pulau karomah kota pekanbaru mampu mewujudkan strategi-strategi diantaranya mengadakan sosialisasi untuk memberikan kesadaran masyarakat serta mampu memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki maka pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan pulau karomah kota pekanbaru dapat tercapai dengan baik.

KESIMPULAN

Terwujudnya akuntabilitas publik mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horizontal (*horizontal accountability*) yaitu pertanggungjawaban kepada masyarakat luas, bukan hanya sekedar pertanggungjawaban vertical (*vertical accountability*) yaitu pertanggungjawaban. Adanya beberapa pelayanan yang tidak jelas dan mengharuskan masyarakat menanyakan langsung kepada aparatur kelurahan terkait pelayanan yang tidak jelas atau tidak mereka ketahui syarat-syarat pelayanannya, dan juga tidak memuat biaya pelayanan ke dalam SOPnya. Juga masih ditemui adanya pelayanan yang tidak sesuai waktu pelayanan yang telah ditetapkan seperti beberapa kasus di atas seperti pengurusan surat keterangan miskin, akte kelahiran dan SKCK yang harusnya selesai 10 menit tapi malah selesai besoknya atau satu hari. strategi-strategi Kelurahan pulau karomah kota pekanbaru dalam menyelesaikan faktor penghambat akuntabilitas pelayanan publik diatas dapat

ditarik kesimpulan bahwa jika Kelurahan pulau karomah kota pekanbaru mampu mewujudkan strategi-strategi diantaranya mengadakan sosialisasi untuk memberikan kesadaran masyarakat serta mampu memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki maka pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan pulau karomah kota pekanbaru dapat tercapai dengan baik.

REKOMENDASI RISET

Rekomendasi dari hasil penelitian ini, *Pertama*, Peningkatan Transparansi dan Standarisasi Pelayanan Kelurahan Pulau Karomah perlu memastikan semua informasi terkait prosedur, syarat, biaya, dan waktu pelayanan dituangkan secara jelas dalam SOP yang mudah diakses

masyarakat, baik secara fisik di kantor kelurahan maupun melalui media digital. Hal ini dapat mengurangi kebingungan masyarakat dan memperkuat pertanggungjawaban horizontal dalam pelayanan publik.

Kedua, penguatan Kapasitas Aparatur Kelurahan. Kelurahan Pulau Karomah disarankan untuk mengadakan pelatihan bagi aparatur kelurahan guna meningkatkan kompetensi dan kesadaran mereka akan pentingnya akuntabilitas. Selain itu, kelurahan perlu melakukan pengawasan internal secara rutin untuk memastikan pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP dan waktu yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ebing, E., & Febriyanti, M. (2024). Analisis Akuntabilitas Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Governance Insight*, 1(1).
- Hajar, S., Ali, K., Saputra, A., Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramaniora*, 6(1), 136-142.
- Hertati, D. (2024). *Reformasi birokrasi tataran pemerintahan*. Thalibul Ilmi Publishing & Education.
- Ismail, H. M., & Arif, S. (2010). Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Program Sekolah Demokrasi*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Khoiron, K. (2016). Akuntabilitas Pemerintahan Desa; Sebuah Telaah atas Perdes Nomor 01 Tahun 2011 tentang Biaya Administrasi Pelayanan di Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2).
- Ma'ruf, P., Sakir, M., & Bau, H. (2022). Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(1), 34-49.
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Martini, R. (2012). *Buku Ajar Birokrasi dan Politik*. UPT UNDIP Press. Semarang.
- Melinda, I. Y., & Asrinaldi, T. R. V. (2019). Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Purus Kota Padang. *Jurnal. Universitas Hasanuddin*, 5(2).
- Napitupulu, P. (2014). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Pt. Alumnii.
- Oci, Y., Wahyudi, H., & Al-Ra'zie, Z. H. (2023). Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Di Desa Karangpatri, Kecamatan Pebayuran, Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Adhikari*, 2(4), 443-456.
- Ponto, I. S., Patty, J. T., & Sakir, A. R. (2024). Upaya Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Penerapan Good Government untuk Menciptakan Birokrasi yang Efisien. *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, 14(2), 112-124.

- Priskila, M. (2023). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul (JSDMU)*, 3(2), 39-45.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40-54.
- Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2005). Manajemen pelayanan. *Yogyakarta: pustaka pelajar*.
- Rosidin, U. (2010). *Otonomi Daerah & Desentralisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sellang, K., Sos, S., Ap, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Siregar, D. S., & Ivanna, J. (2024). Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan. *Journal on Education*, 6(4), 20555-20561.
- Sudaryo, Y., Sjarif, D., & Sofiati, N. A. (2021). *Keuangan di era otonomi daerah*. Penerbit Andi.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Yanti, H. I. (2018). Kaca Tingal "Akuntabilitas "APBD Pro Rakyat Dalam Bingkai Sekolah Gratis Jenjang SMA/SMK (Studi Kasus Pada Kota Blitar). *UNEJ e-Proceeding*, 99-111.