

# **AKUNTABILITAS PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK**

(Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif Di desa Ponjong Kecamatan Ponjong  
Kabupaten Gunung Kidul Provinsi Yogyakarta)



OLEH:

**YULIUS MALO WUNDA LERO**

**N.I.M: 11520113**

**ILMU PEMERINTAHAN**

**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA STPMD"APMD"**

**YOGYAKARTA**

**2016**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (SI) Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 28 Juli 2016

Waktu : Pukul 10.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPM "APMD" Yogyakarta

NAMA

TANDA TANGAN

Drs. Trivanto Purnomo Raharjo, BE, M.Si  
Ketua/Penguji/Pembimbing

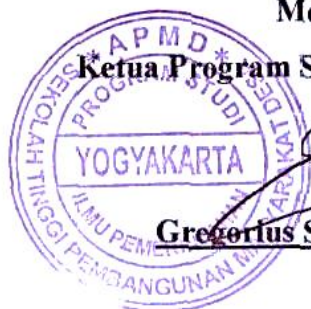
Drs. YB Widyo Hari Murdianto, M. Si  
Penguji Samping I

Dra. Herawati, MPA  
Penguji Samping II



Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Gregorius Sahdan, S.IP, M.A.

# **AKUTABILITAS PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK**

*( Penelitian Deskriptif Kualitatif di Desa Ponjong, Kecamatan Ponjong,  
Kabupaten Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta)*

## **SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat untuk menyelesaikan Jenjang Starata Satu ( S I )  
Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “ APMD ” Yogyakarta**



**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**

**YOGYAKARTA**

**2016**



## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YULIUS MALO WUNDA LRO

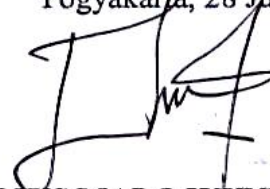
NIM : 11520113

Program Studi : Ilmu Pemerintahan ( S 1 )

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri, apabila dalam penyusunan skripsi ini saya mengutip dari karya orang lain. Maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, saya bersedia dikenakan sanksi apabila terbukti melakukan tindakan plagiat ( penjiplakan ) terhadap karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 28 Juli 2016



**YULIUS MALO WUNDA LERO**

## **MOTTO**

**TAKUT AKAN TUHAN ADALAH PERMULAAN PENGETAHUAN, TETAPI  
ORANG BODOH MENGHINA HIKMAT DAN DIDIKAN.**

*( Amsal 1 : 7)*

**KARENA MASA DEPAN SUNGGUH ADA, DAN HARAPANMU TIDAK  
AKAN HILANG**

*(Amsal: 18)*

**PERCAYA ANDA DAPAT BERHASIL, MAKA ANDA PUN AKAN BENAR-  
BENAR BERHASIL**

**KEBERHASILAN BERARTI KESEJAHTERAAN PRIBADI**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Hapuskan kata “tidak mungkin” tidak akan berhasil, tidak dapat dikerjakan, tidak ada gunanya mencoba, dari pikiran dan kosakata pembicaraan. Meski harus memerlukan pengorbanan. Saya persembahkan karya kecil ini kepada:

### **Tuhan Yang Maha Esa**

“Terima kasih atas segala hikmah dan pertolongan yang diberikan untuk penulis, sehingga skripsi ini berjalan dengan lancar karena tuntunan dan penyertaan yang luarbiasa dalam hidup ini”

### **Bapa dan Mama**

Terima kasih untuk cahaya hidup, yang senantiasa memberikan doa, harapan dan bimbingan serta ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi. Buat mama yang tercinta Margaretha Nida Milla, mama yang luarbiasa yang selalu memberikan doa dan kekuatan dalam setiap waktu, segala pengorbanan dan kebaikan yang mama lakukan selama ini akan ku kenang selama hidupku. Spesial buat bapak Alm. Matius Bulu Milla yang selalu memberikan nasehat pada saat masih hidup sehingga cita-cita dan tujuan untuk anakmu ini dapat menyelesaikan sekolah perguruan tinggi. Terimakasih sudah menghadirkan saya di dunia ini.

### **Saudara-Saudari Ku**

Terima kasih untuk kakak Agusnetha Milla, Adik Marten Bili Umbu Wole, Delsiati Milla yang selalu memberikan doa dan dukungan selama ini, doa dan harapan kalian maka perjuangan pertama saya diperkuliahan selesai dengan harapan

### **Para Dosen di Kampus Tercinta STPMD”APMD” Yogyakarta**

“terimakasih atas bimbingan keilmuan yang diberikan”

### **Teman teman seperjuangan dikampus Tercinta STPMD”APMD”**

Terima kasih atas semangat dan motivasinya yang kita rasakan dalam suasana kekeluargaan selama belajar di kampus tercinta STPMD”APMD” Yogyakarta, Selsius Imanuel Malailo, Yan Hanry Samber, Efrem Gius Kakaniuc, Yohanes M.K, Wutun, Evan Deger, Leo Paskalis, Merlin tamge. Buat kekasihku yang tercinta Marcelina Inna Tamo yang selalu memberikan dukungan dan dorongan selama ini baik dalam suka dan duka yang kita lalui bersama dengan indah.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur ke hadirat Tuhan yang Maha Esa, atas bimbingan dan pertolongannya-  
Lah penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Akuntabilitas Pemerintah Desa  
dalam Pelayanan Publik” yang berlokasi di Desa Ponjong, Kecamatan Ponjong, Kabupaten  
Gunungkidul, Daerah Istimewah Yogyakarta. Penelitian skripsi ini dimaksudkan untuk  
memenuhi syarat menjadi Sarjana Stara 1 Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi  
Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Penelitian menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat  
kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang  
peneliti miliki. Atas kekurangan dan ketidaksempurnaan, peneliti mengharapkan kritikan, saran  
yang membangun, untuk penyempurnaan karya ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak pernah terlepas dari dukungan berbagai pihak berupa  
bimbingan, arahan, nasehat guna mendapatkan hasil yang memuaskan. Banyak sekali cerita dan  
pengalaman yang peneliti dapatkan selama proses pembuatan skripsi. Oleh sebab itu peneliti  
ingin mengucapkan terimakasih, yang sebesar-besarnya pada:

1. Bapak Habib Muhsin, Sos, M,Si, selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat  
Desa “APMD” Yogyakarta,
2. Bapak Gregorius Sahdan, S.IP, M.A., sebagai Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan, Sekolah  
Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta,
3. Kepada Bapak Drs. Triyanto Purnomo Raharjo. BE, M.Si. Selaku dosen pembimbing yang  
telah memberikan waktu, tenag dan pikiran selama proses bimbingan selama ini,
4. Kepada Bapak Drs. YB Widyo Hari Murdianto, M. Si. Sebagai penguji (1), yang dalam  
Ujian Skripsi telah memberikan saran dan masukan untuk melengkapi dan memperbaiki  
skripsi untuk lebih baik lagi,
5. Kepada Ibu Dra. Herawati, MPA. Sebagai penguji (11) yang juga dalam Ujian Skripsi telah  
memberikan saran dan masukan untuk melengkapi dan memperbaiki skripsi untuk lebih baik  
lagi,

6. Kepada Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan perkuliahan di kelas yang pernah Penulis ikuti sejak semester satu hingga akhir perkuliahan,
7. Kepada pemerintah dan masyarakat Desa Ponjong secara keseluruhan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan dukungan, melalui informasi dan data-data yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini,
8. Kepada Kedua orang Tua terkasih, Bapak Matius Bulu Milla (Almr) dan Margareta Nida Milla, dalam setiap perjuangan dan usaha yang dilakukan untuk keberhasilan penulis dalam menempuh studi di kota pelajar ini,
9. Tidak lupa juga Kepada teman-teman seperjuangan, terimakasih atas dukungan dan kebersamaan dari kalian semua,
10. Terima kasih buat kekasih tercinta Inna Tamo yang selama ini mendukung saya
11. Terakhir terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan kalian.

Yogyakarta, 28 Juli 2016

Penyusun

**YULIUS MALO WUNDA LERO**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>I</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>III</b>
<b>MOTO</b> .....	<b>IV</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>VI</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XI</b>
<b>SINOPSIS</b> .....	<b>XII</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Kerangka Teori .....	6
1. Akuntabilitas .....	6
2. Akuntabilitas Pelayanan Publik .....	24
3. Akuntabilitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa .....	26
a. Desa.....	26
b. Pemerintahan dan Pemerintah.....	27
c. Pemerintah Desa.....	28
d. Tugas Pemerintah Desa.....	30

4. Pelayanan Publik.....	31
5. Ruang Lingkup Penelitian.....	38
F. Metode Penelitian .....	39
1. Jenis Penelitian.....	39
2. Unit Analisis .....	41
3. Teknik Pengumpulan Data.....	42
a. Teknik Observasi.....	42
b. Wawancara/Interview Guide.....	42
c. Dokumentasi.....	42
4. Teknik Analisis Data.....	43
<b>BAB 11. PROFIL DESA PONJONG .....</b>	<b>45</b>
A. Sejarah Desa.....	45
B. Visi dan Misi.....	48
1. Visi.....	48
2. Misi .....	49
C. Kondisi Desa .....	50
D. Keadaan Demografi .....	52
E. Keadaan Ekonomi.....	55
F. Kondisi sarana dan Prasarana .....	61
G. Kondisi Pemerintah Desa.....	65
<b>BAB 11.1. ANALISIS DATA .....</b>	<b>69</b>
A. Deskripsi Informan .....	69
1. Deskripsi Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70

2. Deskripsi informan Berdasarkan Usia .....	70
3. Deskripsi informan Berdasarkan Pendidikan.....	71
4. Deskripsi informan Berdasarkan Pekerjaan .....	71
<b>B. Analisis Akuntabilitas Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik.....</b>	<b>72</b>
1. Tingkat Ketelitian (akurasi) Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik .....	72
2. Profesional Petugas dalam Pelayanan Publik .....	78
3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan Publik.....	87
4. Kejelasan Aturan dalam Pelayanan Publik .....	91
5. Kedisiplinan Petugas dalam Pelayanan Publik .....	96
<b>BAB IV. PENUTUP.....</b>	<b>102</b>
A. KESIMPULAN.....	102
B. SARAN.....	103
INTERVIEW GUIDE.....	104
DAFTAR PUSTAKA .....	105
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

### A. DAFTAR TABEL

1. 2.1 Luas wilayah Masing- masing Pedukuhan .....	51
2. 2.2 Jumlah Pennduduk Masing- masing Pedukuhan.....	53
3. 2.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	54
4. 2.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian .....	55
5. 2.5 Komoditas Peternakan Berdasarkan Tiap Pedukuhan .....	58
6. 2.6 Komoditas Budidaya Ikan Air Tawar Tiap Pedukuhan .....	59
7. 2.7 Industri Rumah Tangga .....	60
8. 2.8 Sarana dan Prasarana Pendidikan .....	61
9. 2.9 Sarana dan Prasarana Kesehatan .....	62
10. 2.10 Sarana dan Prasarana Olaraga .....	62
11. 2.11 Sarana dan Prasarana Peribadatan .....	63
12. 2.12 Sarana dan Prasarana Transportasi .....	63
13. 2.13 Sarana dan Prasarana Lembaga Perekonomian/ Usaha Desa.....	64
14. 2.14 Sarana dan Prasarana Perdagangan .....	64
15. 2.15 Pembagian Wilayah Desa .....	67
16. 2.16 Kondisi Pemerintahan Desa .....	67
17. 3.1 Data Informan .....	70
18. 3.2 Deskripsi Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
19. 3.3 Deskripsi Informan Berdasarkan Usia .....	70
20. 3.4 Deskripsi Informan Berdasarkan Pendidikan .....	71
21. 3.5 Deskripsi Informan Berdasarkan Pekerjaan .....	71

### B. DAFTAR GAMBAR.....

1. 2.1 Pertanian Lahan Basa dan Pertanian lahan Kering .....	57
2. 2.2 Struktur Pemerintahan Desa Ponjong .....	69

## SINOPSIS

Skripsi ini mengambil judul “Akuntabilitas Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik”. Latar belakang mengambil judul ini didasari dari keinginan penyusun untuk mengetahui Akuntabilitas Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik kepada masyarakat.

Registrasi atau pencatatan penduduk sangat penting dalam upaya menertibkan administrasi kependudukan dan melihat Desa ponjong sebagai salah satu penyedia pelayanan publik yang memiliki tugas sebagai pelaksana dari tugas dan kewajiban pemerintah yaitu itu memenuhi hak asasi setiap orang dibidang administrasi kependudukan, dan pemenuhan hak-hak tersebut berupa pelayanan publik berupa pelayanan publik melalui penertiban dokumen kependudukan seperti KTP, KK, SK, Surat Tanah, Dll. Maka pelayanan baik menjadi faktor penentu dalam menuju keberhasilan tugas pemerintah desa sebagai sebagai sebuah lembaga pemerintah yang kesehariannya berhadapan langsung dengan kepentingan masyarakat banyak. Namun sampai saat ini masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat dalam Hal Akuntabilitas pelayanan publik diantaranya:

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data: Wawancara (interview), Dokumentasi, Pengamatan (observasi). Sedangkan cara penentuan informan dengan metode purposive sampling yaitu sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu, yaitu berdasarkan tujuan penelitian Dengan jumlah informan 8 orang. Untuk menganalisis data kualitatif dilakukan tahapan berikut: pertama, mencatat yang menghasilkan lapangan, kedua, mengumpulkan data-data, dan menemukan pola dan hubungan-hubungan dan membuat temuan-temuan umum.

Dari hasil penelitian, penyusun mendiskripsikan sebagai berikut, bahwa tingkat ketelitian (akurasi) yang ditandai dengan atau daya tanggap terhadap keluhan masyarakat dalam kesalahan penulisan nama yang sering terjadi dalam pembuatan segala administrasi didesa masih perlu ditingkatkan lagi karena masih belum dapat memberikan semua kebutuhan dari masyarakat, jadi pemerintah desa diminta untuk teliti kembali kesalahan kesalahan dalam penulisan nama sebelum memberikan kepada masyarakat yang bersangkutan. Profesional Petugas yang ditandai dengan ketersediaan sumber daya pendukung pelayanan untuk mendukung pelayanan administrasi. Untuk itu pemerinta desa diminta untuk melaksanakan tugasnya dengan baik, memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat sehingga dalam proses pelaksanaan pelayanan dapat dinilai positif oleh masyarakat dan bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Kelengkapan sarana dan prasarana yang selama ini belum sepenuhnya mendukung kinerja pegawai. Tetapi secara umum kondisi sarana yang ada didesa Pojon saat ini masi cukup baik untuk menunjang pelaksanaan pelayanan administrasi masyarakat. Kejelasan aturan yang

ditandai dengan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan peraturan yang ada secara efektif dan efisien. Pelayanan yang diberikan selam ini telah berjalan sesuai prosedur dan mekanisme yang ada sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan dan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan dapat terpenuhi. Kedisiplinan petugas untuk akuntabilitas kinerja pelayanan publik dipemerintah desa Ponjong sudah berjalan dengan baik artinya pemerintah desa sebagai pelayan masyarakat dituntut untuk bekerja dengan baik, dalam arti memiliki kedisiplinan waktu dalam bekerja, baik itu jam masuk kerja maupun pulang kerja, memiliki rasa tanggungjawab dalam menjalankan tugas, motivasi kerja demi mendukung profesionalitas kerja serta didukung oleh sikap dan perilaku yang ramah, sopan dan penuh perhatian serta rela dan iklas dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian maka pelayanan public dalam akuntabilitas pemerintah desa dalam pelayanan public di desa Ponjong, masyarakat tidak memiliki akses terhadap informasi khususnya berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat, Dan masyarakat merasa segan berhubungan dengan birokrasi pemerintahan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Perkembangan masyarakat yang dinamis dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, pengetahuan dan ketrampilan menuntut profesionalitas dari aparat pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Dalam hal ini pemerintah desa sebagai pelaksana pemerintah terendah, seharusnya dapat memberi pelayanan yang baik.

Namun pada kenyataan dilapangan, desa masih belum mampu memberi pelayanan publik dengan baik. Berbagai kendala di alami oleh desa dalam melakukan pelayanan publik, antara lain keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan lemahnya kelembagaan akibatnya, justru menghambat kreatifitas dan inovasi masyarakat desa dalam mengelola menjalankan mesin ekonomi didesa sehingga tidak dapat berjalan secara efektif dan berimplikasi pada ketergantungan terhadap bantuan pemerintah, sehingga mematikan semangat kemandirian. Desa masih sangat tergantung dari bantuan pemerintah pusat dan daerah dalam mengurus segala permasalahan yang ada di wilayahnya. Pemerintah desa sebagai pionir dalam melaksanakan pelayanan publik ditingkat desa belum mampu melakukan fungsi dan perannya dengan baik. Kapasitas sumber daya aparatur pemerintah desa yang masih jauh dari ideal disinyalir menjadi kendala tersendiri bagi pelaksanaan pelayanan publik di desa.

Pelayanan publik yang di berikan instansi pemerintah (pusat, pemerintah propinsi, kabupaten/kota, kecamatan dan desa/kelurahan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan

publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah di jangkau oleh masyarakat.

Pada era otonomi daerah pemerintah dituntut agar memberikan kesejahteraan pada masyarakat daerah dengan penyediaan pelayanan publik yang dibutuhkan. Peningkatan pelayanan tersebut sangat berarti dalam mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selama ini masyarakat dapat menilai bahwa kinerja birokrasi pemerintah desa dirasakan masih kurang baik, pada hal masyarakat juga menginginkan pelayanan publik yang mengedepankan prinsip akuntabilitas. Oleh karena itu, sudah menjadi tanggungjawab pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Ada kecenderungan aparat pemerintah desa mempertahankan status quo, sehingga menimbulkan persepsi masyarakat bahwa berhubungan dengan pemerintah desa (birokrasi) berarti berhadapan dengan proses yang berbelit belit disamping itu prosedur yang sulit ditumpangi oleh kepentingan pribadi dan dijadikan komoditas yang diperdagangkan untuk kepentingan pribadi atau kelompok. Gaya manajemen yang berorientasi kepada tugas juga membawa pengaruh tidak terpacunya pegawai kepada hasil dan kualitas pelayanan umum.

Kondisi ini kemudian memunculkan pandangan kritis terhadap kinerja Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Desa dipandang kurang aspiratif, kurang responsif, kurang akuntabel, dan pandangan negatif lainnya yang berujung pada rendahnya kepercayaan masyarakat kepada aparatur Pemerintah Desa. Sementara, masyarakat tidak mungkin menolak keharusan berhubungan dengan Pemerintah Desa sebagai organisasi pemerintahan di tingkat paling bawah.



Prinsip akuntabilitas sangat penting diterapkan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik karena aspek tersebut merupakan salah satu pengukuran kinerja instansi pemerintah di desa. Salah satu pertanggungjawaban yang harus diberikan disini adalah pertanggungjawaban administrasi yaitu memfokuskan pada pertanggungjawaban atas tugas dan wewenang yang di berikan kepadanya. Akuntabilitas dalam pelayanan publik lebih menekankan pada kemampuan dari pemerintah atau organisasi untuk memberikan pelayanan dan menyediakan kebutuhan berupa barang dan jasa yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pemerintah desa merupakan instansi yang paling dekat dengan masyarakat dan mengerti persoalan-persoalan diwilayahnya (desa). Sehingga secara langsung pemerintah dapat menyerap langsung aspirasi masyarakat terutama yang berkenaan dengan pelayanan publik. Dengan terbukanya ruang-ruang partisipasi masyarakat desa, dan keikutsertaan masyarakat desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa maka pemerintah desa sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat (*public service*) tidak dengan sendirinya, tetapi akan didampingi oleh masyarakat dengan partisipasi aktif berupa control sehingga terciptanya pemerintahan local (desa) yang akuntabel.

Kesesuaian pelaksanaan kegiatan pelayanan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar telah memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan. Dengan adanya prosedur yang jelas, maka masyarakat dapat memperoleh kepastian pelayanan sepanjang mereka telah memenuhi persyaratan dan prosedur yang ada. Terkait dengan prinsip akuntabilitas, Dwiyanto (2002: 54) mengungkapkan bahwa dalam upaya menerapkan akuntabilitas pelayanan publik yang memadai, maka pemerintah harus menyusun persyaratan administrasi yang jelas serta menetapkan prosedur pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berbicara mengenai pelayanan, sebenarnya sudah menjadi hak dasar bagi masyarakat baik secara individual maupun kelompok sebagai warga bangsa sehingga mendapat pelayanan dalam konteks yang wajar adalah hak yang perlu dipenuhi oleh pemerintah. Sementara aparat birokrasi sebagai personel-personel *public servis* mempunyai kewajiban memberikan pelayanan publik secara maksimal baik dalam bentuk lisan, tulisan, maupun tindakan. Lebih jauh dikatakan oleh Islami (2000: 3) bahwa pada lingkungan birokrasi di desa yang juga sebagai adminisiator, dan juga mempunyai karakteristik sebagai pelaksana kebijakan yang telah digariskan oleh superior politiknya, sementara masyarakat juga mengharapkan para aparat pemerintahnya memberikan pelayanannya sebaik-baiknya.

Birokrasi pemerintahan desa merupakan instrumen pemerintah yang mempunyai tanggungjawab pokok dalam pelayanan publik, yakni memuaskan kepentingan publik atas dasar prinsip efektifitas dan efensiensi dengan tetap mempertimbangkan nilai-nilai kemanusiaan tanpa memandang pada strata/derajat seseorang/masyarakat.

Tuntutan terhadap birokrat sering muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur birokrasi pemerintah desa dalam proses pelayanan publik. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan teknis yang terkadang selalu mengada-ada. Kekesalan pengguna jasa dapat dimengerti karena untuk membayar saja mereka harus mengantre dalam waktu yang cukup lama dan prosedurnya sering kali rumit.

Idealnya, Pemerintah Desalah yang memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat. Kenyataannya, Pemerintah Desa belum mampu menjalankan fungsi tanggungjawabnya sebagai pemerintahan dengan baik. Disamping karena kualitas dari pemerintah desa sendiri, juga karena tidak semua warga masyarakat

mengetahui kebutuhan dirinya sehingga masyarakat begitu saja percaya kepada aparat desa. Misalnya dalam urusan pemenuhan kebutuhan pokok dan layanan yang bersifat administratif kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, PBB, IMB, surat kelahiran, surat nikah, surat kematian, sertifikat tanah, mutasi penduduk, surat pengantar pembuatan SIM kendaraan dan pajak tanah. Hal ini terjadi karena berbagai faktor, di antaranya adalah: pertama, masyarakat sendiri tidak memiliki akses terhadap informasi, khususnya berkaitan dengan peran dan fungsi Pemerintah Desa serta program-programnya. Kedua, masyarakat merasa segan berhubungan dengan birokrasi pemerintahan karena *image* yang muncul masih menempatkan Pemerintah Desa sebagai suatu institusi yang birokratis prosedural. (Dwiyanto 2002: 54)

Berkenaan dengan pemerintah desa yang berfungsi sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat (public service) dan dituntut untuk bertanggungjawab (akuntable) dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Akuntabilitas Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka tulisan ini dapat dikemukakan sebuah rumusan masalah yakni “Bagaimana Akuntabilitas Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Akuntabilitas Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik.

## **D. Manfaat Penelitian:**

1. Dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan mengenai kinerja pelayanan publik
2. Dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat

## DAFTAR PUSTAKA

- Ainur, Ahmad Rohman, dkk. 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang; Averroes Press
- Ausaid, 2001, akuntabilitas publik
- Agus Dwiyanto, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, UGM
- Agus Dwiyanto, 2002, *Yogyakarta Reformasi Birokrasi Publik*, UGM
- Budiardjo, Miriam. 1998, *Menggapai Kedaulatan Untuk Rakyat*, Bandung : Mizan.
- Bintarto, 1983. *Interaksi Desa-Kota dan Permasalahannya*, Jakarta; Ghalia Indonesia.
- Bayu Suryaningrat, 1997. *Tata Pemerintahan dan Administrasi Desa*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Guy, BENVENISTE. 1991. *Pengertian Akuntabilitas Menurut Pendapat Para Ahli*.  
<http://rimaru.web.id>
- Hanif Nurcholis 2011 “*Pertumbuhan Dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*”  
Penerbit Erlangga, PT. Gelora Aksara Pratama.
- Hanif Nurcholis, 2007. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, PT. Grasindo, Jakarta.
- Hermia Susiatiningsih. 2010, *Menakar Good Governance di Era Pemerintahan SBY-Boediono 2009-2010*. Diakses dari eprints. Undip. Ac.id/9639/
- Irfan Islami, 2000. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*. Bumi aksara: jakarta
- Kumorotomo, W. 2005, *Akuntabilitas Birokrasi Publik*, Yogyakarta; Magister Administrasi (MAP) UGM & Pustaka Pelajar
- Koentjraningrat, 1989. *Metode Penelitian Masyarakat*. Gramedia. Jakarta
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 1976)
- Mulyadi, Mohammad, 2011, *Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, publica institue jakarta
- Moleong, Lexy J, 2005, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Remaja rosdakarya: bandung
- Moernir H.A.S, 1992 *Managemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mardiasmo. 2004. *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik :Suatu Sarana Good Governance*.
- Nawawi, Hadari, 1980. *Metode Penelitian Sosial*. Airlangga. Jakarta.
- Peters, B. Guy, 2000, *The Politics of Bureaucracy*, London : Routledge.  
<http://www.goodgovernance.or.id/Sitemap.asp>. March 6, 2012.
- Raba, M. 2006, *Akuntabilitas; Konsep dan Implementasi*, Malang: UMM Press.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Cetakan I.Yogyakarta. Penerbit : Pustaka Pelajar.

- Singarimbun Masri dan Sofyan Effendi, 1989. *Metode Penelitian Survey*. LP3S. Jakarta.
- Sahdan, Gregorius, dkk. 2005, *Transformasi Ekonomi-Politik Desa*, Yogyakarta; APMD Press.
- Sijarudin H Saleh & Aslam Iqbal. 1995 “*Accountability*”, *Chapter I in a book “Accountability The Endless Prophecy”* Edited by Sijarudin H Saleh and Aslam Iqbal, Asian and Pacific Development Centre
- Taliziduhu Ndraha “*Dimensi-Dimensi Pemerintah Desa*” penerbit PT bina aksara Jakarta
- Turner, Mark and Hulme, David ,1997. *Governance, Administrasi, and Development: Making The State Work*. London: MacMillan Press Ltd.
- Winarno Surakhmad. 1994 *Metode dan Teknik Akuntabilitas*, Bandung: Tarsito,

### **Sumber lain**

- <http://agunkzz-thea.blogspot.com/2009/02/pengertian-pemerintahan-desa.html>
- Undang-Undang No. 6 tahun 2014 Tentang Desa*
- Peraturan Pemerintah No. 47 tahun 2014 Tentang Desa*
- Kep. Menpan No.63 kep/26/m.pan/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik*
- Kep. Menpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Presiden republik indonesia, Instruksi presiden Nomr 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, 1999
- Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, *Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)*, Cetakan ketiga, 2001
- Tatag Wiranto, MURP adalah Direktur Kerja Sama Pembangunan Sektoral dan Daerah Bappenas dan Kandidat Doktor pada Program Pascasarjana Program Studi Administrasi Publik Unive. Gadjah Mada, deklarasi tokyo*