

**AKUNTABILITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA  
DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN BAGI  
MASYARAKAT DI KELURAHAN KOTA  
MATSUM IV KECAMATAN  
MEDAN AREA**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**MUSRIA**

**NPM: 1403100043**

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

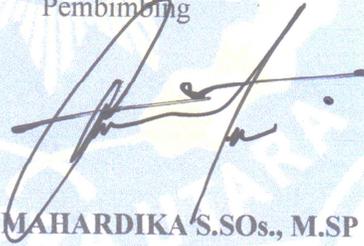
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **MUSRIA**  
N P M : 1403100172  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Skripsi : **AKUNTABILITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA  
DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN BAGI  
MASYARAKAT DI KELURAHAN KOTA MATSUM IV  
KECAMATAN MEDAN AREA**

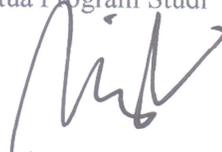
Medan, 29 Maret 2018

Pembimbing



**ANANDA MAHARDIKA S.SOs., M.SP**

Disetujui Oleh  
Ketua Program Studi



**NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd**

Plt Dekan,



**Dr. REBIANTO, M, Si**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : MUSRIA  
N P M : 1403100172  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Pada hari, tanggal : Kamis, 29 Maret 2018  
W a k t u : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si (.....)  
PENGUJI II : Dr. AZAMRIS CHANRA., M.AP (.....)  
PENGUJI III : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP (.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua,

Dr. RUBIANTO M, Si



Sekretaris,

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya Musria, NPM 1403100172, menyatakan sesungguhnya:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk apapun yang dilarang oleh undang-undang, termasuk perbuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan, atau menjiplak karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa didalam skripsi ini adalah karya dan tulisan sendiri, bukan karya orang lain atau kerja plagiat, jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak dapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi dan disepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di daftar pustaka.

**Bila** dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia **mengajukan** banding menerima sanksi.

1. Skripsi ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya batalkan.
2. Pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah dan tranksip nilai yang telah saya terima.

Medan, Maret 2018



**AKUNTABILITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM  
PELAKSANAAN PELAYANAN BAGI MASYARAKAT DI KELURAHAN  
KOTA MATSUM IV KECAMATAN MEDAN AREA**

**Oleh**

**Musria**

**1403100172**

**ABSTRAK**

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Buruknya kinerja pelayanan publik saat ini disebabkan karena belum terlaksananya akuntabilitas yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang baik yang bercirikan Good Governance maka yang paling penting diterapkan prinsip-prinsip salah satunya Akuntabilitas dalam proses pelayanan publik yang dapat meningkatkan kinerja mereka dan mempertanggungjawabkan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area serta peranan Aparatur Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area dalam pelaksanaan pelayanan salah satunya pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif. Adapun yang menjadi narasumber peneliti berjumlah 6 orang yaitu, PH Lurah Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area, Sekretaris Lurah, Kasi Pemerintahan, Kepala Lingkungan serta masyarakat yang telah mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu 2 orang. Hasil dari penelitian ini adalah Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat Di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area belum dapat dikatakan terwujud dengan baik dan akuntabel, sesuai dengan beberapa kategorisasi yang berhubungan dengan akuntabilitas, kedisiplinan dan profesionalisme Aparatur yang kurang baik pada jam kerjanya serta tanggung jawabnya dalam pelayanan. Oleh karena itu, dari hasil yang diperoleh melalui penelitian ini dapat dijadikan referensi dan rekomendasi untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu kepada masyarakat.

**Kata kunci :** *Akuntabilitas kinerja, pelayanan bagi masyarakat*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat dan salam juga penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis memilih skripsi ini berjudul : Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada nama-nama tersebut dibawah ini:

1. Teristimewa dan tercinta yang paling utama, kepada Ayahnda penulis Abidin dan Ibunda tercinta Asniar yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat dari awal sampai akhir kepada penulis.
2. Bapak Dr. Agussani, M, AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. BapakDr. Rudianto, M, Si selaku Plt Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nalil Khairiah, S.IP, M.pd selaku Ketua Program Studi Jurusan Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dan meluangkan waktunya kepada penulis selama penyusunan skripsi.
6. Dosen-dosen seluruh staf dan pegawai di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Kepada seluruh Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area
8. Untuk masyarakat Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area Ibu Nurhasimah dan Marhayati yang telah membantu penulis memberikan bantuan-bantuan jawban yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
9. Untuk seluruh rekan-rekan Mahasiswa/I stambuk 2014 yang bergabung dalam jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, serta tidak lupa

juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi kedepannya. Amin.

Medan, Maret 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan penelitian.....	6
E. Manfaat penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>9</b>
A. Akuntabilitas.....	9
1. Pengertian Akuntabilitas .....	9
2. Dimensi Akuntabilitas.....	11
3. Jenis Akuntabilitas .....	12
4. Ciri pemerintah yang Akuntabel.....	14
B. Kinerja dan Aparatur Sipil Negara.....	14
1. Pengertian Kinerja .....	14
2. Indikator Kinerja .....	15

3. Aspek-Aspek Kinerja .....	16
4. Pengertian Aparatur Sipil Negara .....	16
C. Pelaksanaan dan Pelayanan Publik .....	19
1. Pengertian pelaksanaan.....	19
2. Syarat pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu.....	21
3. Pengertian Pelayanan Publik.....	21
4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	22
5. Hakikat Pelayanan Publik.....	24
D. Akuntabilitas Kinerja Aparatur Dalam Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Kerangka Konsep .....	28
C. Defenisi Konsep.....	29
D. Kategorisasi .....	30
E. Teknik Pengumpulan Data .....	31
F. Teknik Analisis Data.....	32
G. Narasumber.....	33
H. Lokasi Penelitian.....	33
I. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	34
1. Visi dan Misi.....	34
2. Struktur Organisasi.....	36
3. Tupoksi .....	37

4. Jumlah Penduduk Kelurahan .....	42
5. Jumlah Lingkungan .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Hasil Penelitian .....	45
1. Deskripsi Hasil Wawancara .....	45
B. Pembahasan .....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	67

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1.....	42
Tabel III.2.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	29
Gambar 3.2 Struktur Pemerintahan Kelurahan Kota Matsum IV .....	36

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	: Daftar Wawancara
Lampiran II	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran III	:SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran IV	: SK-2 Surat Izin Penetapan Judul Skripsi Pembimbing
Lampiran V	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VI	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VII	: SK-5 Berita Acara Bimbingan
Lampiran VIII	: Surat Izin Penelitian Skripsi dari Kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Lampiran IX	: Surat Keterangan Izin Penelitian dan Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Akuntabilitas merupakan salah satu pilar *good government* yang merupakan pertanggungjawaban pemerintah daerah dalam mengambil suatu keputusan untuk kepentingan publik, dalam hal ini sebagaimana pertanggungjawaban pemerintah daerah terhadap pelayanan publik yang diberikan. Menurut LAN dan BPKP (2000:6) akuntabilitas kinerja merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum, atau pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Menurut Ledvina V. Carmo (1991:4) akuntabilitas kinerja adalah suatu evolusi kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh seorang petugas baik masih berada pada jalur otoritasnya maupun sudah berada jauh diluar tanggungjawab dan kewenangannya.

Menurut penjelasan UU No. 28 Tahun 1999, asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pertanggung jawaban merupakan pekerjaan yang telah dilaksanakan dan harus dipertanggungjawabkan

oleh pegawai yang diberi tugas dan tanggungjawab. Pertanggungjawaban berarti menyampaikan laporan baik secara lisan maupun tertulis yang disampaikan oleh mereka yang diberi tugas kepada atasannya yang memberi tugas atau yang mendelegasikan sebagian dari kewenangannya.

Dalam hal mempertanggungjawabkan kewenangan inilah aparat pemerintah (ASN) dituntut untuk menjalankan prinsip akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pelaksanaan pemerintah. Sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance*, yaitu bahwa akuntabilitas kinerja merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Akuntabilitas kinerja ini dilaksanakan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik, dengan tujuan untuk menjalankan fungsi-fungsi pokok pemerintahan. Oleh karena itu, menjadi kewajiban seseorang atau badan hukum atau pimpinan suatu organisasi untuk mempertanggungjawabkan dan menjelaskan kinerja atau tindakannya kepada pihak-pihak yang mempunyai hak untuk meminta jawaban serta penjelasan atas hasil seluruh tindakannya.

Seperti yang diketahui selama ini, bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (Pegawai Pemerintah) dalam organisasi pemerintahan masih kurang memenuhi harapan masyarakat, dimana banyak sekali pemborosan biaya (in-efisiensi) yang diperparah dengan adanya unsur korupsi, kolusi dan nepotisme dalam tubuh birokrasi kita. Struktur organisasi pemerintahan daerah yang dibangun secara hirarki fungsional yang digerakkan oleh peraturan-peraturan yang kaku sering kali tidak menciptakan iklim yang kondusif bagi peningkatan kinerja instansi dalam

pemberian pelayanan publik. Oleh karena itu, semenjak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang kemudian dirubah dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mengatur tentang pemerintahan daerah serta Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), maka Pemerintah Daerah dituntut untuk berusaha meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrat pemerintah atau Aparatur Sipil Negara.

Salah satu yang mendasar pelaksanaan pelayanan publik tersebut adalah dalam membuat Surat Keterangan Tidak Mampu yang dikeluarkan oleh lurah kemudian yang diketahui oleh camat. Masyarakat miskin adalah suatu kondisi fisik dimana masyarakat yang tidak memiliki akses ke prasarana dan sarana lingkungan yang memadai dengan kualitas pemukiman dan perumahan yang jauh dibawah standar kelayakan serta mata pencaharian yang tidak menentu yang mencakup seluruh multidimensi, yaitu dimensi politik, dimensi sosial, dimensi lingkungan dan dimensi ekonomi.

Bagi masyarakat suatu pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat harus memiliki dasar hukum yang kuat. Sepertinya halnya pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu ini memiliki dasar hukum yaitu Perbub No. 51 tahun 2010 tentang Surat Keterangan Tidak Mampu. Pentingnya dasar hukum suatu pelayanan, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan fungsi-fungsi itu sendiri. Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik

yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik. Surat Keterangan Tidak Mampu dikeluarkan atau dibuat bagi keluarga miskin fungsinya untuk meringankan biaya ketika berobat di rumah sakit, selain itu surat keterangan tidak mampu juga seringkali digunakan untuk pengajuan keringanan pendidikan disekolah maupun mengurus keperluan di bank serta bisa digunakan untuk mengurus jaminan kesehatan masyarakat.

Mengingat penerima layanan ini sebagian besar adalah masyarakat miskin, tetapi fenomena yang terjadi dilapangan masih banyak masyarakat mampu yang memanfaatkan Surat Keterangan Tidak Mampu ini untuk tujuan tertentu. Di satu sisi masyarakat miskin belum mengetahui prosedur dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, akibatnya masyarakat yang ingin mengurus pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu merasa kebingungan pada pembuatan surat ini sehingga sangat mempersulit masyarakat miskin yang sangat memprihatinkan. Ketika memberikan pelayanan bagi masyarakat hendaknya tetap memperhatikan efisiensi dan efektif.

Masyarakat miskin tentunya juga ingin mendapatkan pelayanan yang sama dengan masyarakat lain. Pemerintah diharapkan mampu menyamakan hak dan membedakan mulai dari penyerahan berkas hingga pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut selesai. Proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Lurah Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area ini masih banyak disalah digunakan tidak hanya masyarakat miskin saja yang membutuhkan, akan

tetapi masyarakat mampu pun juga menginginkan Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut untuk kepentingan lain.

Oleh karena itu, akuntabilitas kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area masih rendah terhadap kebutuhan masyarakat disebabkan kinerja birokrasi yang kurang optimal. Kelurahan kota matsum IV yang dalam hal ini sebagai pelaksana pelayanan publik diharapkan mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* salah satunya akuntabilitas yang dapat memberikan pelayanan yang profesional dan kejelasan informasi tentang pelayanan SKTM sehingga masyarakat dapat mengurus SKTM dengan baik dan benar.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat Di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area”**

## **B. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam maka perlu diberi batasan masalah. Adapun fokus masalah penelitian ini, terkait dengan pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat Di Kelurahan Kota Matsum IV kecamatan Medan Area?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan merupakan suatu hal yang akan dicapai dalam suatu kegiatan, dan setiap penelitian haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas. Tanpa ada arah dan tujuan yang jelas, maka penelitian tidak akan berjalan dan mendapat hasil yang diharapkan.

Berdasarkan Rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat Di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area.

### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah :

- a. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi pemikiran yang positif dan membangun bagi pemecahan masalah praktis yang berkaitan dengan judul penelitian.

- b. Secara teoritis, hasil penelitian diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta memperluas wawasan penulis dalam menghadapi masalah yang ada.
- c. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan sosial.

## **F. Sistematika Penulisan**

Berikut ini adalah hal-hal mengenai dari laporan penelitian :

### **BAB I:       Pendahuluan**

Bab ini Terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Penelitian.

### **BAB II:       Uraian Teoritis**

Bab ini menjelaskan Akuntabilitas, kinerja dan Aparatur Sipil Negara, Pelaksanaan dan pelayanan Publik.

### **BAB III:      Metode Penelitian**

Bab ini mencakup dari Jenis Penelitian, Kerangka Konsep,Defenisi Konsep, Kategorisasi, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Lokasi Penelitian.

### **BAB IV:      Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini berisikan Deskripsi Hasil Wawancara dan Pembahasan.

**BAB V: Penutup**

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran untuk kemajuan objek penelitian, daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **A. Akuntabilitas**

##### **1. Pengertian Akuntabilitas**

Menurut Moeheriono (2012:99) akuntabilitas adalah kewajiban pihak karyawan untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak organisasi atau atasan yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Menurut Kumorotomo (2005:95) akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.

Menurut Jabra dan Dwiedi (1998 : 8) akuntabilitas merupakan persyaratan yang fundamental dalam mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan untuk menjamin bahwa kekuasaan itu ditujukan secara langsung untuk pencapaian tujuan dengan tingkat efisiensi, kejujuran dan kebijaksanaan yang setinggi mungkin. Oleh karena itu, syarat yang mendasar dari demokrasi terletak pada responbilitas publik, akuntabilitas para aparat pemerintahan dan pelayanan administrasi.

Menurut Halim (2012:20) akuntabilitas dalam arti luas merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban serta menerangkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum atau pimpinan organisasi kepada pihak yang lain yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban dan keterangan akuntabilitas juga merupakan perwujudan kewajiban mutu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui alat sarana dan prasarana pertanggungjawaban secara periodik.

Menurut Afriyadi (2004:23) akuntabilitas merupakan kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercaya untuk mengelola sumber-sumber publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrument untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat.

Berdasarkan pandangan beberapa diatas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban dari seseorang atau kelompok orang dalam menjalankan tugas tertentu kepada pihak pemberi amanat. Akuntabilitas berkaitan erat dengan kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikan secara transparan kepada masyarakat.

## 2. Dimensi Akuntabilitas

Akuntabilitas yang dilakukan pada sektor publik terdiri dari berbagai dimensi Ellwood (1993:21) mengemukakan empat dimensi akuntabilitas publik berikut ini :

a. Akuntabilitas kejujuran hukum

Akuntabilitas kejujuran berkaitan dengan penghindaran penyalahgunaan wewenang sedangkan akuntabilitas hukum berkaitan dengan adanya jaminan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lainnya yang dipersyaratkan dalam penggunaan sumber daya publik

b. Akuntabilitas proses

Akuntabilitas proses berkaitan dengan masalah prosedur yang digunakan dalam tugas, sudahkah memenuhi kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen dan prosedur administrasi? Akuntabilitas proses dimanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif dan murah. Akuntabilitas proses menstraformasikan input menjadi output. Akuntabilitas proses menekankan bahwa beberapa tujuan mungkin tidak dapat diukur dan diganti secara langsung tetapi menyajikan bagaimana kegiatan diarahkan pada pencapaian tujuan.

c. Akuntabilitas program

Akuntabilitas berkaitan dengan masalah pencapaian tujuan (efektivitas) dan mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil optimal dengan biaya minimal. Akuntabilitas program berkaitan dengan

unit-unit dan birokrat secara individual yang melakukan aktivitas bersama untuk mencapai efektivitas program.

d. Akuntabilitas kebijakan

Akuntabilitas kebijakan berkaitan dengan masalah pertanggungjawaban pemerintah kepada publik.

### **3. Jenis Akuntabilitas**

Menurut Jabbra dan Dwivedi (1989 : 5-8) akuntabilitas dibagi menjadi lima macam, yaitu :

1. Akuntabilitas Administratif

Bahwa dalam rangka pertanggungjawaban organisasi diperlukan pertanggungjawaban yang dimulai dari pusat ke unit-unit dibawahnya. Untuk membatasi hubungan yang bersifat hirarki internal agar lebih baik jelas, maka dapat dibentuk jaringan yang informal. Oleh karenanya prioritas ditentukan pada tingkat yang lebih tinggi diutamakan pada jenjang yang paling atas dan ikuti terus sampai kebawah dan pengawasan dilaksanakan secara intensif agar aparat tetap menuruti perintah yang diberikan. Demikian pula bilamana terjadi pelanggaran akan diberikan peringatan mulai dari yang paling ringan sampai pemecatan.

2. Akuntabilitas Legal

Setiap tindakan administrasi dari aparat pemerintah harus dipertanggungjawabkan dihadapan legislative atau dihadapan mahkamah. Pelanggaran kewajiban-kewajiban hukum ataupun keterbatasan kemampuannya memenuhi keinginan Badan Legislatif maka pertanggungjawaban aparat atas

tindakan-tindakannya dapat dilaksanakan didepan pengadilan ataupun proses revisi atau peraturan yang dianggap bertentangan dengan undang-undang.

### 3. Akuntabilitas Politik

Para aparat dalam menjalankan tugas-tugas dan kewajibannya harus mengakui adanya kewenangan pemegang kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan pendistribusian sumber-sumber dan menjamin adanya kepatuhan pelaksanaan perintah-perintahnya dan tanggungjawab administrasi dan legal harus dapat diterima oleh pejabat politik.

### 4. Akuntabilitas Profesional

Para aparat professional berharap dapat memperoleh kebebasan yang lebih besar dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dalam menetapkan kepentingan publik, dan mereka berharap pula adanya masukan-masukan yang baik demi perbaikan.

### 5. Akuntabilitas Moral

Pemerintah dituntut untuk mempertanggungjawabkan secara moralitas tindakan-tindakannya. Oleh sebab itu setiap tindakan aparat hendaknya didasarkan pada prinsip-prinsip moral dan etika sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah matang. Oleh karena itu tidak berlebihan bila publik berharap agar perilaku para politisi dan aparat pemerintah didasarkan atas

nilai-nilai moral. Akuntabilitas moral perlu dikembangkan untuk menghindari penyimpangan kepentingan.

#### **4. Ciri Pemerintah yang Akuntabel**

Menurut Sulistoni (2003:35) pemerintah yang akuntabel memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Mampu menyajikan informasi penyelenggaraan pemerintah secara terbuka, cepat, dan tepat kepada masyarakat.
- b. Mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik.
- c. Mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kebijakan publik secara proposional.
- d. Mampu memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlihat dalam proses pembangunan dan pemerintahan.
- e. Adanya sasaran bagi publik untuk menilai kinerja (performance) pemerintah. Dan pertanggungjawaban publik, masyarakat dapat menilai derajat pencapaian pelaksanaan program/kegiatan pemerintah.

### **B. Kinerja dan Aparatur Sipil Negara**

#### **1. Pengertian Kinerja**

Menurut Moehariono (2012:95) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut Gibson dalam Ismail Nawawi (2013:213) bahwa kinerja adalah seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan.

Menurut Mangkunegara (2011:9) kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepada kinerja (*performance*) dapat diartikan sebagai penampilan kerja seorang pegawai terhadap organisasi dimana ia bernaung dan merupakan gabungan antara kemampuan dan usaha yang dilakukan untuk menghasilkan kinerja terbaik.

Dari pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

## **2. Indikator Kinerja**

Menurut Ismail Nawawi (2013:241) indikator kinerja digunakan untuk meyakinkan bahwa kinerja hari demi hari organisasi atau unit kerja yang bersangkutan menunjukkan kemajuan dalam rangka atau menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebagaimana telah dibahas dalam materi pelajaran untuk perencanaan strategis.

Menurut Moehariono (2012:108) dikemukakan secara umum, indikator kinerja memiliki beberapa fungsi, langkah, dan jenis sebagai berikut :

- a) Indikator kinerja sebagai nilai atau karakteristik tertentu yang dipergunakan untuk mengukur output atau outcome suatu kegiatan.

- b) Sebagai alat ukur yang dipergunakan untuk menentukan derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.
- c) Sebagai ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.
- d) Suatu informasi operasional yang berupa indikasi mengenai kinerja atau kondisi suatu fasilitas atau kelompok fasilitas.

### **3. Aspek-Aspek Kinerja**

Menurut Robbins (2011:180) secara umum dapat dinyatakan empat aspek dari kinerja, yaitu sebagai berikut : 1) kualitas yang dihasilkan, menerangkan jumlah kesalahan, waktu dan ketepatan dalam melakukan tugas, 2) tanggungjawab yaitu, menjalankan tugas dan fungsinya secara cepat dan tepat sesuai dengan peraturan yang berlaku, 3) waktu kerja, menerangkan berapa jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut, 4) kerja sama, menerangkan akan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman sekerja.

Dari keempat aspek kinerja dapat dikatakan bahwa individu mempunyai kinerja yang baik bila berhasil memiliki keempat aspek tersebut sesuai dengan target atau rencana yang telah ditetapkan oleh organisasi.

### **4. Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN)**

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara dijelaskan bahwa Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai (ASN) adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pegawai ASN terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Dalam Undang-undang tersebut juga dijelaskan bahwa pegawai negeri sipil yang selanjut disingkat PNS merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh pejabat Pembina kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional, sedangkan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan kebutuhan. Instansi Pemerintah dan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014.

Pegawai ASN berkedudukan sebagai unsur Aparatur Negara, dimana dalam melaksanakan tugas sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan Instansi Pemerintah. Dan pegawai ASN harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan dan partai politik. Pegawai ASN berfungsi sebagai, (a) pelaksana kebijakan publik. (b) pelayanan publik dan (c) perekat dan pemersatu bangsa.

- 1) Hak pegawai Aparatur Sipil Negara sebagai PNS
  - a) Gaji, tunjangan, dan fasilitas

- b) Cuti
  - c) Jaminan pensiun dan jaminan hari tua
  - d) Perlindungan dan
  - e) Pengembangan kompetensi.
- 2) Kewajiban Pegawai ASN adalah wajib
- a) Setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah yang sah.
  - b) Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa.
  - c) Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang.
  - d) Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - e) Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggungjawab.
  - f) Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepala setiap orang, baik di dalam maupun diluar kedinasan.
  - g) Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - h) Bersedia ditempatkan diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

## **C. Pelaksanaan dan Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelaksanaan**

Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan (syukur, 1987:40). Sedangkan menurut Usman (2002:70), pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap.

Dari pengertian diatas dapatlah ditarik suatu kesimpulan bahwa pada dasarnya pelaksanaan adalah suatu program yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus sejalan dengan kondisi yang ada, baik itu dilapangan maupun diluar lapangan, yang mana dalam kegiatannya melibatkan beberapa unsur disertai dengan usaha-usaha dan didukung oleh alat-alat penunjang. Faktor-faktor yang dapat menunjang program pelaksanaan adalah sebagai berikut:

- a. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan.
- b. Resources (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhi jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna

pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.

- c. Disposisi sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program.
- d. Struktur birokrasi, yaitu SOP (Standar Opening Procedures), yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program. Jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan, karena penyelesaian khusus tanpa pola yang baku.

Keempat faktor di atas menurut syukur (1987:398) dipandang mempengaruhi keberhasilan suatu proses implementasi, namun juga adanya keterkaitan dan saling mempengaruhi antara faktor yang satu dan faktor yang lain selain itu dalam proses implementasi sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur penting dan mutlak yaitu :

- a. Adanya program (kebijaksanaan) yang dilaksanakan.
- b. Kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan manfaat dari program perubahan dan peningkatan.
- c. Unsur pelaksanaan baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pelaksana dan pengawasan dari proses implementasi tersebut. Dari pendapat diatas dapatlah dikatakan bahwa pelaksana suatu program senantiasa melibatkan ketiga unsur tersebut.

## **2. Syarat Pengurusan SKTM**

1. Kartu Keluarga (KK) asli dan fotocopy.
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli dan fotocopy.
3. Surat pernyataan tidak mampu dari RT dan RW.
4. Surat pengantar dari RT dan RW.

## **3. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (1999:26) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil unit sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/72003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan.

Dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

#### **4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini menyangkut kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian hukum

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).

8. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan dengan baik.

9. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib dan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Dari penjelasan tentang prinsip-prinsip pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya dengan mengerti bagaimana memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang ada. Dengan kata lain, prinsip-prinsip pelayanan digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Selain itu prinsip-prinsip pelayanan dapat memudahkan masyarakat dalam menilai kinerja para aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

## **5. Hakikat Pelayanan Publik**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyatakan bahwa Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan hakikat pelayanan umum adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasilguna.
- c. Mendorong tumbuh kembangnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
- d. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung pelayanan publik yaitu:

- a. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
- b. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhan
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa
- d. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Agar pelayanan publik berkualitas, sudah sepatutnya pemerintah meroformasi paradigma pelayanan publik. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tidak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik sesegera mungkin serta mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat dibidang pelayanan publik.

#### **D. Akuntabilitas Kinerja Aparatur Dalam Pelaksanaan Pelayanan Bagi masyarakat**

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggraan pelayanan dengan ukuran nilai atau norma yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder. Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, akuntabilitas kinerja aparatur dapat dilihat berdasarkan:

- a. Profesionalisme ialah sebagai sikap dan perilaku pegawai yang mampu dan handal serta berpengetahuan luas dalam bidangnya, diharapkan mampu melakukan pekerjaannya dalam melayani masyarakat banyak sesuai dengan bidangnya masing-masing. Profesionalisme aparatur dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu dapat dilihat dari keterampilan, keahlian, serta keramahannya dalam menjalankan tugas.
- b. Disiplin adalah cerminan besarnya tanggung jawab seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang mendorong gairah dan semangat kerja seseorang. Pada umumnya disiplin yang baik apabila aparatur datang ke kantor dengan teratur dan tepat waktu serta menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan yang memuaskan dan mengikuti cara kerja yang telah ditentukan dan menyelesaikannya dengan baik (Hasibuan, 2000:190)
- c. Ketelitian, kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, dengan menunjukkan ketelitian kerja yang tinggi dari pihak pemberi layanan maka masyarakat akan memperoleh kepuasan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu.
- d. Kejelasan aturan, dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu kejelasan aturan tersebut menyangkut kejelasan aturan dalam tanggung jawab yang sudah ditetapkan serta aturan waktu yang sudah ditentukan untuk pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu sehingga dengan adanya kejelasan aturan masyarakat dapat mengetahui dengan jelas

hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu.

- e. Waktu, mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan.
- f. Sarana dan prasarana dalam sebuah pelayanan publik juga merupakan faktor yang tidak kalah pentingnya dalam menentukan kepuasan pelanggan yang merupakan indikator peran aparatur dalam kualitas pelayanan publik.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecah masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada.

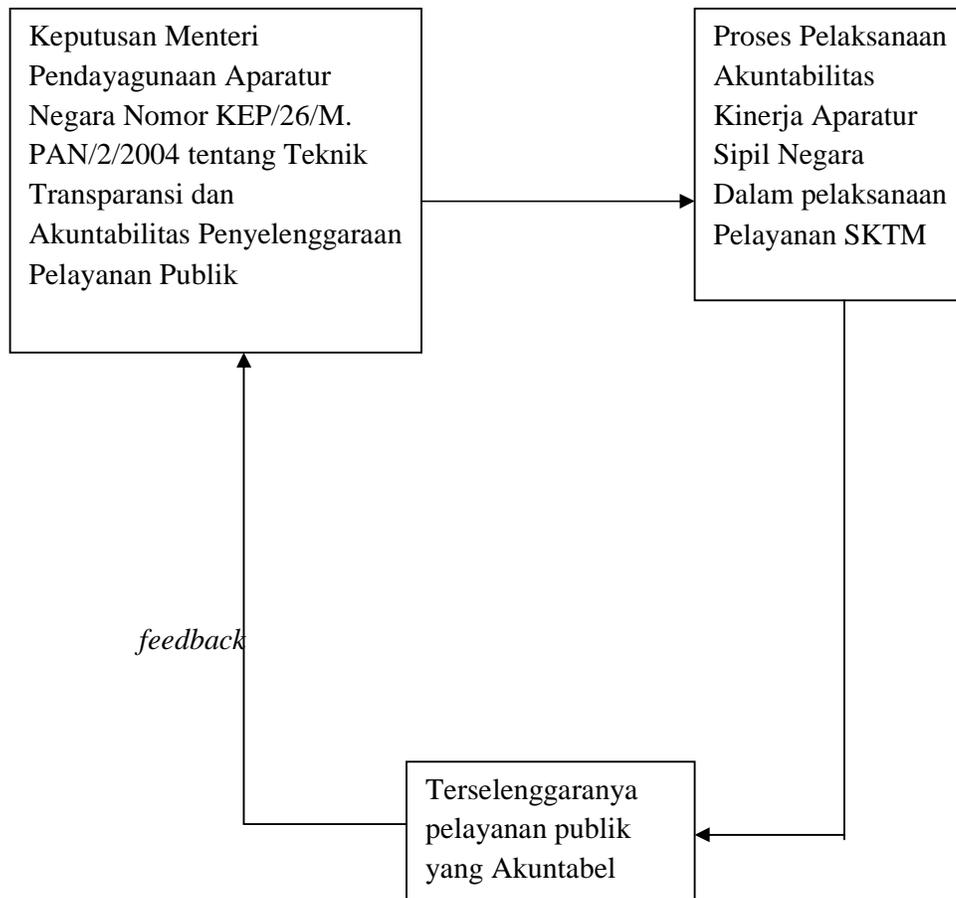
Sugiyono (2011:11) mengatakan bahwa secara teoritis penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan diri sendiri (peneliti) sebagai instrument penelitian. Dalam pelaksanaan penelitian akan mengikuti asumsi-asumsi kultural sekaligus mengikuti data, dalam mencapai wawasan-wawasan imajinatif kedalam dunia sosial informasi, dimana peneliti diharapkan fleksibel dan relatif tetapi tetap mampu mengatur jarak.

#### **B. Kerangka Konsep**

Sugiyono (2010:66) menyebutkan bahwa kerangka konsep berpikir dalam surat penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.

Berdasarkan judul penelitian, maka rumusan-rumusan konsep yang dipakai dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 3.1**  
**Kerangka Konsep**  
**Akuntabilitas Kinerja ASN dalam Pelaksanaan Pelayanan SKTM Bagi**  
**Masyarakat**



### C. Defenisi Konsep

Konsep adalah sejumlah pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi, dan hal-hal yang sejenisnya. Defenisi konsep yang memiliki tujuan untuk merumuskan sejumlah pengertian yang digunakan

secara mendasar dan menyamakan persepsi tentang apa yang akan diteliti serta menghindari salah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan penelitian.

Adapun yang menjadi konsep dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban seorang atau instansi kepada atasannya atas amanah yang diterimanya.
2. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.
3. Aparatur Sipil Negara adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
4. pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

#### **D. Kategorisasi**

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut.

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini antara lain yaitu :

- a. Adanya kedisiplinan dan profesionalitas, petugas pada pelaksanaan pelayanan pengurusan SKTM untuk masyarakat.
- b. Adanya tanggung jawab, kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercaya.
- c. Adanya ketetapan waktu, waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- d. Adanya Sarana dan Prasarana, pada pelaksanaan pelayanan publik.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dari narasumber dan keterangan-keterangan lain yang diperlukan, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- 1) Teknik pengumpulan data primer yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian, yang dilakukan dengan instrumen metode wawancara. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian.
- 2) Teknik pengumpulan data sekunder yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui studi kepustakaan data yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang terdiri dari :
  - a) Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

- b) Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literate seperti : buku, karya ilmiah, dan lapaoran penelitian.

## **F. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, data yang diperoleh akan diorganisasikan diurutkan dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga ditemukan uraian tentang permasalahan yang diteliti. Data yang diperoleh dari teknik wawancara akan dilakukan analisis interaktif yang terdiri dari tiga komponen analisis, yaitu :

Menurut maleong (2006:121) analisis kualitatif adalah proses pengorganisasian dan mengurut data kedalam pola, kategori dan suatu uraian serta sehingga dapat dikemukakan tema serta sesuai dengan yang disarankan oleh data.

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memfokuskan hal-hal yang terpenting tentang penelitian dengan mencari tema dan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

### **2. Penyajian Data**

Sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarik kesimpulan dan pengambilan tindakan data disajikan secara.

### **3. Menarik kesimpulan**

Merupakan suatu menyimpulkan yang didukung dengan bukti-bukti dan temuan yang ditemukan peneliti dilapangan.

### **G. Narasumber**

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang mampu atau mengetahui informasi. Teknik penentuan narasumber dalam penelitian digunakan metode *purposive sampling*, yaitu memilih sejumlah responden dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal. Adapun yang menjadi narasumber penelitian ini adalah :

1. PH. Lurah Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area.

Nama : Ranga Karfika Sakti S.STP.M.SP

2. Sekretaris Lurah

Nama : M.Syahrizal, SH

3. Kasi Pemerintahan

Nama : Daulat Harahap

4. Kepala Lingkungan II

Nama : H.M.Hendra

5. Masyarakat yang telah mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu 2 orang :

Nama : a. Ibu Nurhasimah

b. Ibu Marhayati

### **H. Lokasi Penelitian**

Suatu penelitian sudah harus memiliki lokasi penelitian yang nyata dan jelas, yang fungsi untuk menghindari dan menipulasi suatu data hasil penelitian

tersebut. Lokasi penelitian merupakan tempat untuk meneliti dan mencari data yang akan dikumpulkan yang berguna untuk penelitian.

Lokasi penelitian adalah Di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area. Waktu penelitian adalah Bulan November sampai dengan April 2018.

## **I. Deskripsi Lokasi Penelitian**

### **1. Visi dan Misi Di Kelurahan Kota Matsum Iv Kecamatan Medan Area**

#### **a. VISI**

Mewujudkan pelayanan prima dan tata pemerintah yang professional partisipatif dan responsif pada kantor Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area

#### **b. MISI**

- a. Terselenggaranya pelayanan prima kepada masyarakat yang professional dengan mendayagunakan seluruh Aparatur.
- b. Mewujudkan pelayanan publik yang prima, cepat, tepat dan efisien.
- c. Melaksanakan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- d. Mengoptimalkan penyelenggaraan kegiatan dibidang pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area.
- e. Mewujudkan Aparatur yang berkualitas, berbudi pekerti luhur, beriman dan bertaqwa.

## **2. struktur Organisasi Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area**

Struktur organisasi merupakan susunan pembagian kerja, wewenang dan sistem komunikasi dalam mewujudkan tujuan kantor dan organisasi. Dengan demikian kegiatan yang beraneka ragam dalam suatu kantor disusun secara teratur sehingga tujuan yang ditetapkan dapat berjalan dengan baik.

Adapun susunan organisasi Kelurahan Kota Matsum IV terdiri dari :

- 1) PH. Lurah
- 2) Sekretaris Lurah
- 3) Kasi pemerintahan
- 4) Kasi Trantib
- 5) Kasi Pembangunan
- 6) STaf

### **3. Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) Kelurahan**

Arah dan kebijakan umum bidang pembangunan yang dikelola di Kelurahan Kota Matsum IV kecamatan Medan Area, berdasarkan peraturan walikota Medan Nomor 57 Nomor 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Medan.

Pasal 3 disebutkan Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan sebagai berikut :  
Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah dalam wilayah Kecamatan, yang dipimpin oleh Lurah yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Camat.

Pada pasal 4 di sebutkan, untuk menyelenggarakan urusan pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan serta melaksanakan urusan pemerintah yang dilimpahkan oleh Walikota. Sebagaimana lurah mempunyai fungsi antara lain:

#### **a. Lurah**

- 1) Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan
- 2) Pemberdayaan masyarakat
- 3) Pelayanan masyarakat
- 4) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- 5) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- 6) Pembinaan lembaga kemasyarakatan
- 7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 57 Nomor 2010 Tugas pokok dan fungsi kelurahan di lingkungan pemerintah kota medan, dalam

melaksanakan pembangunan, di kelurahan terdapat susunan organisasi kelurahan dengan masing-masing kebijakan umum yang berdasarkan pada tupoksinya masing-masing yakni:

b. sekretaris lurah

Sekretaris lurah mempunyai tugas membantu lurah dibidang pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh perangkat kelurahan untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud ayat (1) sekretariat mempunyai fungsi :

- 1) Penyusunan rencana, program, dan kegiatan kesekretariatan
- 2) Pengkoordinasian penyusunan perencanaan program kelurahan
- 3) Pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi kesekretariatan kelurahan yang meliputi administrasi umum, kepegawaian, keuangan, dan kerumahtanggaan kelurahan.
- 4) Pengelolaan dan pemberdayaan sumber daya manusia, pengembangan organisasi, dan ketatalaksanaan
- 5) Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kesekretariatan
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. seksi tata pemerintahan

Seksi pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengumpulan, pengolahan data, dan mengevaluasi data dibidang pemerintahan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud maka seksi pemerintahan mempunyai fungsi :

- 1) Penyusunan rencana, program, dan kegiatan seksi tata pemerintahan
- 2) Penyusunan petunjuk teknis lingkup tata pemerintahan
- 3) Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan
- 4) Pelaksanaan proses pelayanan administrasi lainnya lingkup tata pemerintahan
- 5) Penyiapan bahan pembinaan kegiatan sosial politik, ideology Negara, dan kesatuan bangsa
- 6) Pelaksanaan kegiatan pencatatan monografi kelurahan
- 7) Membantu pelaksanaan tugas-tugas dibidang keagrariaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 8) Membantu pelaksanaan tugas-tugas dibidang pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB)
- 9) Penyiapan bahan koordinasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kelurahan.
- 10) Penyiapan bahan monitoring evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- 11) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. seksi ketentraman dan ketertiban umum

Seksi ini mempunyai tugas melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan ketentraman dan ketertiban di kelurahan. Untuk melaksanakan tugas

sebagaimana dimaksud, seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai fungsi anantara lain :

- 1) Penyusunan rencana, program, dan kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban umum
- 2) Penyusunan petunjuk teknis lingkup ketentraman dan ketertiban umum
- 3) Penyiapan bahan pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum
- 4) Penyiapan bahan pembinaan perlindungan masyarakat
- 5) Penyiapan bahan pembinaan kegiatan siskamling
- 6) Penyelenggaraan kegiatan administrasi pertahanan sipil
- 7) Penyiapan bahan pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pengamanan dan penertiban terhadap pelanggaran peraturan daerah dan peraturan perundang-undangan lainnya
- 8) Pelaksanaan proses pelayanan kepada masyarakat lingkup ketentraman dan ketertiban umum
- 9) Membantu pelaksanaan tugas-tugas pengamanan akibat bencana alam dan bencana lainnya
- 10) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas
- 11) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e. seksi pembangunan

Seksi pembangunan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan perekonomian dan pembangunan diwilayah kelurahan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, seksi pembangunan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Penyusun rencana, program, dan kegiatan seksi pemabangunan
- 2) Penyusunan petunjuk teknis lingkup pembangunan
- 3) Pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data dibidang perekonomian dan pembangunan
- 4) Penyiapan bahan pelaksanaan kegiatan pembinaan terhadap perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah dan kegiatan perekonomian lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan perekonomian masyarakat.
- 5) Penyiapan bahan pelaksanaan kegiatan pembinaan dan bidang keagamaan, kesehatan, pendidikan, olahraga dan sosial budaya
- 6) Membantu pelaksanaan pembinaan kegiatan pemberdayaan dan kesejahteraan (PKK) kepemudaan, karang taruna, pramuka dan organisasi kemasyarakatan lainnya.
- 7) Pelaksanaan proses pelayanan kepada masyarakat lingkup perekonomian, pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.
- 8) Penyiapan bahan pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan perekonomian dan pembangunan

- 9) Penyiapan bahan koordinasi pembinaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana fisik dilingkungan kelurahan.
- 10) Penyiapan bahan pembinaan terhadap kegiatan lembaga pemberdayaan masyarakat (LPM)
- 11) Membantu mengumpulkan dan menyalurkan dana/bantuan terhadap korban bencana alam dan bencana lainnya
- 12) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
- 13) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### 4. Jumlah Penduduk Kelurahan

Tabel III.I

Data kependudukan

Kelurahan	Jumlah Penduduk						
	WNI			Orang Asing			WNI+ Orang Asing
	L	P	L+P	L	P	L+P	
Lingkungan I	567	516	1083				1083
Lingkungan II	522	436	958				958
Lingkungan III	479	420	899				899
Lingkungan IV	400	420	820				820
Lingkungan V	467	500	967				967
Lingkungan VI	484	399	883				883

Lingkungan VII	500	517	1017				1017
Lingkungan VIII	523	545	1068				1068
Lingkungan IX	401	397	798				798
Lingkungan X	367	386	753				753
Lingkungan XI	505	520	1025				1025
Lingkungan XII	358	376	734				734
Lingkungan XIII	473	378	851				851
LingkunganXIV	541	610	1151				1151
Lingkungan XV	555	532	1087				1087
Lingkungan XVI	487	444	931				931
Lingkungan XVII	586	596	1182				1182
Jumlah	8215	7992	16207				16207

Sumber Data Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area

## 5. Jumlah Lingkungan

Tabel III.2

### Jumlah Lingkungan

No	Nama Lingkungan	Kepala Lingkungan
1	Lingkungan I	Samsuar Tanjung
2	Lingkungan II	H.M.Hendra
3	Lingkungan III	Mhd. Yani
4	Lingkungan IV	Teti Ermi
5	Lingkungan V	Surya Bakti
6	Lingkungan VI	Razali
7	Lingkungan VII	Mhd. Arsyad

8	Lingkungan VIII	Ir. Safril Lizanur
9	Lingkungan IX	Sopian Had
10	Lingkungan X	Nazwir Irham
11	Lingkungan XI	Fridayani Budiaryati
12	Lingkungan XII	Kurniawan
13	Lingkungan XIII	Agustina Helvi Munar
14	Lingkungan XIV	M. Yamin
15	Lingkungan XV	Amran Nst, SH
16	Lingkungan XVI	Lindawati
17	Lingkungan XVII	Aulia

Sumber Data Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dilapangan di deskripsikan sebagai berikut :

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Hasil Wawancara**

###### **a. disiplin dan profesionalisme**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rangga Karfika Sakti selaku PH Lurah Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area pada tanggal 17 Februari 2018, mengatakan bahwa disiplin dan profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu masih tergolong belum baik. Karena ada kendala dalam kedisiplinan dan profesionalisme Aparatur yang masih kurang disiplin tidak menjalankan peraturan yang berlaku dikelurahan. Sehingga masyarakat cukup lama menunggu dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu.

Hal yang sama juga dikatakan oleh Bapak M. Syahrizal selaku Sekretaris Lurah pada tanggal 17 Februari 2018, mengatakan bahwa disiplin Aparatur Sipil Negara Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area Aparatur yang melayani masyarakat masih kurang disiplin pada jam kerjanya, sehingga masyarakat cukup lama menunggu Aparatur yang datang.

Lain halnya dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Daulat Harahap Kasi Pemerintahan Pada tanggal 17 Februari 2018. Menurut beliau disiplin Aparatur Sipil Negara kelurahan belum sesuai dengan jam kerjanya, padahal sudah ada prosedur dan aturan yang berlaku dikelurahan tetapi masih ada saja aparatur yang tidak mengikuti peraturan tersebut, sehingga masyarakat yang mau mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu cukup lama menunggu Aparatur yang datang dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak H.M Hendra selaku kepala lingkungan II pada tanggal 17 Februari 2018, mengatakan bahwa disiplin Aparatur Sipil Negara kelurahan dalam memberikan pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu masih ada yang tidak mengikuti aturan karena masih ada satu dua orang yang kurang disiplin dan profesionalisme, tetapi walaupun Aparatur yang melayani masyarakat datang terlambat Aparatur selalu memudahkan pelayanan bagi masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu. Hal tersebut juga dikatakan oleh warga yang telah mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu yakni Ibu Nurhasimah dan Ibu Marhayati pada tanggal 17 Februari 2018, mengatakan bahwa disiplin nya Aparatur di kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area baik, serta keahlian dan ketelitiannya sudah dikatakan optimal dalam melayani masyarakat, tetapi kalau ada kendala lain seperti Aparatur yang masih kurang mengikuti perintah dan aturan. Kadang masyarakat cukup lama untuk menunggu Aparatur yang datang.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin dan profesionalisme Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan

Medan Area masih belum baik karena masih terdapat Aparatur Sipil Negara yang tidak mengikuti peraturan yang berlaku dikelurahan tersebut. Hal ini dapat diindikasikan kehadiran Aparatur yang melayani masyarakat masih sering datang terlambat sehingga masyarakat cukup lama menunggunya. Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus dilakukan secara penuh dan Aparatur Sipil Negara harus mengikuti aturan dengan benar dalam melayani masyarakat dan memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat. Untuk meningkatkan disiplin aparatur sipil Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, diperlukan pembinaan dan pengawasan secara terus menerus.

#### **b. Tanggung jawab**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rangga Karfika Sakti selaku PH Lurah Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area dan Bapak M. Syahrizal selaku Sekretaris Lurah pada tanggal 17 Februari 2018, mengatakan bahwa tanggung jawab sudah semaksimal mungkin yang diberikan dalam memudahkan masyarakat untuk pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu kadang masih ada juga kesalahan yang dilakukan petugas seperti kesalahan membuat nama dalam pembuatan SKTM yang terjadi sehingga masyarakat harus bolak balik ke kantor kelurahan untuk memperbaikinya.

Lain halnya dengan hasil wawancara dengan Bapak Daulat Harahap Kasi Pemerintahan Pada tanggal 17 Februari 2018. Menjelaskan bahwa tanggung jawab aparatur dan kejujuranya belum akuntabel masih ada saja sebagian aparatur yang memungut biaya padahal dalam mengurus surat apapun tidak dikenakan

biaya sama sekali, begitu juga kurangnya kesadaran aparatur dalam membuat Surat Keterangan Tidak Mampu yang masih terjadi dalam membuat kesalahan nama atau alamat masyarakat sehingga masyarakat harus bolak balik memperbaikinya.

Begitu juga hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak H.M Hendra selaku kepala lingkungan II pada tanggal 17 Februari 2018, mengatakan bahwa tanggung jawab dan pengetahuan aparatur dalam pengelolaan teknologi sistem komputerisasi Surat Keterangan Tidak Mampu masih belum optimal, karena aparatur yang kurang memahami kesadaran dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu yang masih terjadi kesalahan dalam membuat alamat masyarakat sehingga masyarakat harus bolak balik untuk mengurusnya, tetapi aparatur selalu siap menerima keluhan dari masyarakat dengan sikap yang baik.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan dengan warga yang telah mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu yakni Ibu Nurhasimah dan Ibu Marhayati pada tanggal 17 Februari 2018 beliau mengatakan bahwa tanggung jawab Aparatur Sipil Negara masih belum baik, karena kehadiran aparatur masih terlambat dalam pelayanan bagi masyarakat dan juga masih kurangnya kesadaran petugas dalam pengelolaan sistem komputerisasi.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab dan kejujuran nya Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area masih belum baik, kendala yang terjadi seperti masih ada aparatur yang memungut pembiayaan dalam membuat surat menyurat dan juga

aparatur yang masih kurangnya memahami kesadaran kesalahan penulisan seperti nama atau alamat sehingga masyarakat mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu harus bolak balik untuk memperbaikinya.

**c. Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rangga Karfika Sakti selaku PH Lurah pada tanggal 17 Februari 2018, beliau menjelaskan bahwa untuk proses pelaksanaan pelayanan dengan sistem komputerisasi dapat dikerjakan dalam waktu 5 menit atau 10 menit tergantung jika sistem komputerisasi nya bagus, kalau terjadi kendala dipastikan waktu penyelesaiannya menjadi lama dan prosesnya dapat memakan waktu maksimal 1 jam.

Begitu juga hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak M. Syahrizal selaku Sekretaris Lurah pada tanggal 17 Februari 2018, mengatakan bahwa proses penyelesaian mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu dapat dikerjakan 5 menit atau 10 menit jika tidak terjadi kendala, namun jika terjadi kendala seperti persyaratan dan prosedur yang telah ditentukan kelurahan tersebut bagi masyarakat jika tidak membawa salah satu persyaratan yang telah ditentukan maka proses pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu akan ditunda dahulu sampai persyaratan itu semua ada, karena Aparatur juga melihat masyarakat yang bagaimana yang berhak menerima Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut.

Lain halnya hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Daulat Harahap, mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan 5 menit atau 10 menit namun terkendala di

masyarakat nya kami masih mempertimbangkan mana orang yang berhak menerima Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut, dengan tujuan agar masyarakat yang kurang mampu di daerah suatu kelurahan mendapat bantuan dari pemerintah secara adil, sehingga bantuan tersebut tepat pada sasaran.

Hasil wawancara dengan kepala lingkungan II Bapak H.M. Hendra, mengatakan bahwa waktu penyelesaian dalam mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu tidak sampai 2 hari hanya 5 menit atau 10 menit namun ada beberapa kendala yang sering dihadapi seperti kesalahan dalam penulisan atau masyarakat tidak membawa salah satu syarat yang telah ditentukan yang memungkinkan pengurusan itu menjadi lebih lama.

Selain itu hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat kelurahan kota matsum IV Kecamatan Medan Area yang bernama Ibu Nurhasimah dan Ibu Marhayati pada tanggal 17 Februari 2018, beliau menjelaskan bahwa jika pelayanan administrasinya lancar waktu yang dibutuhkan hanya 5 menit, tetapi kalau ada kendala lain seperti kesalahan dalam penulisan atau sistem komputerisasi nya lagi tidak bagus bisa terjadi perubahan waktu yang tadinya 5 menit bisa menjadi 1 jam tergantung dengan cepatnya pihak kelurahan mengatasi kendala tersebut.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa waktu yang tersedia untuk pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu proses penyelesaiannya dapat dikerjakan 5 menit atau 10 menit tergantung jika tidak terjadi kendala, namun jika terjadi kendala seperti dalam hal kesalahan penulisan atau

masyarakat tidak membawa salah satu syarat yang sudah ditentukan kemungkinan penyelesaiannya dapat memakan waktu maksimal 1 jam. Begitu juga dengan Aparatur Sipil Negara yang masih mempertimbangkan masyarakat mana yang berhak menerima Surat Keterangan Tidak Mampu agar mendapat pencapaian sasaran tersebut.

#### **d. Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rangga Karfika Sakti selaku PH Lurah Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area pada tanggal 17 Februari 2018, mengatakan bahwa sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan sudah memadai. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas yang digunakan telah mendukung dalam memberikan proses pelayanan kepada masyarakat. Serta yang menjadi hambatan yang terjadi di kelurahan tentang pemborosan biaya pembelian kertas yang hampir setiap hari yang masih kurang efisien.

Hal yang sama juga dikatakan oleh Bapak M. Syahrizal selaku Sekretaris Lurah pada tanggal 17 Februari 2018, mengatakan bahwa sarana dan prasarana di kelurahan sudah memadai dan telah mendukung dalam proses pelayanan bagi masyarakat hanya saja yang menjadi kendala kurangnya kerapian petugas dalam menjaganya.

Lain halnya dengan hasil wawancara dengan Bapak Daulat Harahap Kasi Pemerintahan Pada tanggal 17 Februari 2018. Mengatakan bahwa yang menggunakan sarana dan prasarana yaitu masyarakat yang berkepentingan, dan

Aparatur Sipil Negara, sarana dan prasarannya sudah memadai mungkin masih kurangnya kerapiannya petugas dalam menjaga sarana dan prasana tersebut. Untuk fasilitas lainnya fasilitas penunjang tersedianya sarana transportasi dari kelurahan untuk mengantar berkas-berkas warga ke kecamatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala lingkungan II Bapak H.M. Hendra pada tanggal 17 Februari 2018, mengatakan bahwa sarana dan prasarana di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik namun ada kendala kurangnya perhatian masyarakat ketika membawa anaknya ke kelurahan, terdapatnya ada bekas coretan dimeja atau di dinding.

Begitu juga hasil wawancarayang dilakukan dengan warga yang telah mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu Ibu Nurhasimah dan Ibu Marhayati pada tanggal 17 Februari 2018 sarana dan prasarannya sudah memadai dan fasilitas penunjangnya juga sudah ada hanya saja yang menjadi kendala didalam ruangan kantor, sarana dan prasarana yang masih kurangnya kerapiannya petugas dalam menjaganya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan sarana dan prasarana di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area dalam pelayanan publik salah satunya dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu sudah memadai dalam memberikan pelayanan kepada warganya. Walaupun yang menjadi hambatan kurangnya kerapiannya petugas dalam

menjaganya, pemborosan biaya pembelian kertas dan ada bekas coretan dimeja atau didinding.

## **B. Pembahasan**

### **a. Disiplin dan profesionalisme**

Disiplin kerja merupakan suatu proses perkembangan konstruktif bagi aparatur yang berkepentingan karena disiplin kerja ditunjukkan pada tindakan bukan orangnya. Disiplin juga sebagai proses latihan apartur agar para Aparatur Sipil Negara dapat mengembangkan control diri dan agar dapat menjadi lebih akuntabel dalam bekerja.

Menurut Husin (2000:95) disiplin adalah Aparatur patuh dan taat melaksanakan peraturan kerja yang berupa lisan maupun tulisan dari kelompok maupun organisasi. Sedangkan menurut Mangkunegara (2001:129), disiplin kerja dapat diartikan pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.

Disiplin sebagai penuh rasa tanggungjawab serta kepatuhan untuk menjalankan seluruh ketentuan maupun aturan dalam setiap kegiatan yang dimiliki oleh setiap individu, sehingga tingkat kedisiplinan seseorang sangat menentukan hasil dari pekerjaannya. Kompetensi Aparatur dalam pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diberikan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Berdasarkan asumsi tersebut penulis menilai bahwa kedisiplinan dalam memberikan pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat belum sepenuhnya Aparatur di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area yang mengikuti aturan yang ditetapkan, hal ini dapat dikatakan aparatur belum akuntabel karena berbagai kendala terjadi. Serta seharusnya aparatur mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsif, inovatif, dan akuntabel. Profesionalisme sering terbentur dengan tidak adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan, yang menyebabkan pelayanan kepada masyarakat yang harus menunggu lama seperti aparatur yang kurang nya disiplin dan profesionalisme pada jam kerja sehingga masyarakat yang mengurus surat menyurat termasuk Surat Keterangan Tidak Mampu cukup lama menunggu Aparatur Tersebut.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara dengan salah satu narasumber masyarakat yang di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area yaitu Ibu Nurhasimah menyatakan bahwa kurang nya aparatur yang disiplin yang tidak mengikuti peraturan sehingga kami harus menunggu lama dikantor tersebut.

#### **b. Tanggung jawab**

Menurut Mustari (2011:21) bertanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana yang seharusnya dilakukan terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial, dan budaya), Negara dan Tuhan. Menurut Hawari (2012:199) tanggungjawab

adalah perilaku yang menentukan bagaimana kita beraksi setiap hari, apakah kita cukup bertanggungjawab untuk memegang komitmen, menggunakan sumber daya menjadi toleran dan sabar, menjadi jujur dan adil, membangun keberanian serta menunjukkan kerjasama.

Berdasarkan teori tersebut penulis menilai bahwa dalam pelayanan mengurus Surat Keterangan Tidak mampu belum berjalan dengan baik dan belum bertanggung jawab, kewajiban sebagaimana yang dilakukan terhadap diri sendiri saja belum bertanggung jawab pada kesaharian hariannya yaitu masih adanya aparatur yang datang terlambat dalam pelayanan bagi masyarakat dan juga kurangnya tingkat kesadaran aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Sikap dan perilaku akan terlihat bagaimana aparatur memberikan pelayanan kepada masyarakat, kesan yang diberikan aparatur kepada masyarakat akan menunjukkan nilai kesadaran tindakan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kepribadian seperti kesadaran dan keyakinan individu untuk menunjukkan bagaimana berperilaku dalam melakukan tindakan dalam berbagai situasi, sikap dan kejujuran sebagian Aparatur masih ada saja yang memungut biaya dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu padahal dalam mengurus surat apapun tidak dikenakan biaya sama sekali, begitu juga kurangnya kesadaran Aparatur dalam membuat Surat Keterangan Tidak Mampu yang masih terjadinya kesalahan membuat nama maupun alamat sehingga masyarakat harus bolak balik untuk memperbaikinya.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara dengan salah satu narasumber masyarakat yang di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan

Area yaitu Ibu Nurhasimah dan Marhayati menyatakan bahwa tanggungjawab Aparatur Sipil Negara belum baik, karena kehadiran Aparatur masih terlambat dalam pelayanan bagi masyarakat dan juga masih kurangnya kesadaran petugas dalam pengelolaan sistem kompetensi.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab orang yang melaksanakan segala sesuatu atau pekerjaan dengan bersungguh-sungguh dengan sukarela, berani menanggung segala resiko dan segala sesuatunya baik perkataan maupun kejujuran dan sikap.

### **c. Ketetapan waktu**

Menurut Widyaastuti (2004:43) waktu adalah sebagai kemampuan untuk memprioritaskan, menjadwalkan dan melaksanakan tanggung jawab individu demi kepuasan individu tersebut. Waktu juga merupakan proses dari suatu pelaksana pelayanan publik dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan. Ketetapan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan asumsi tersebut penulis menilai bahwa ketetapan waktu dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu belum sepenuhnya tepat sesuai waktu yang ditetapkan hal ini belum dapat dikatakan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat karena berbagai kendala terjadi yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak sesuai pada waktunya. Adanya

kendala seperti kesalahan dalam penulisan, atau masyarakat tidak membawa salah satu syarat yang telah ditentukan yang memungkinkan pengurusan itu menjadi lama dan juga sistem komputerisasi yang jaringan listriknya tiba-tiba mengalami pemadaman listrik, kendala ini yang membuat prosesnya menjadi lama sehingga penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan Bapak M. Syahrizal mengatakan bahwa proses penyelesaian mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu dapat dikerjakan 5 menit atau 10 menit jika tidak terjadi kendala, namun jika terjadi kendala seperti persyaratan dan prosedur yang telah ditentukan kelurahan tersebut bagi masyarakat jika tidak membawa salah satu persyaratan yang telah ditentukan maka proses pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu akan ditunda dahulu sampai persyaratan itu semua ada, karena Aparatur juga melihat masyarakat yang bagaimana yang berhak menerima Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan waktu pelayanan adalah lamanya pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Apabila kita mematuhi apa yang diinginkan oleh Aparatur untuk memudahkan segala sesuatunya itu hal wajar, sehingga hasil yang kita inginkan pun cepat dan tepat waktu. Memang kelengkapan atau berkas-berkas untuk memudahkan pelayanan sangat dibutuhkan karena itu sangat menunjang dalam kemudahan pelayanan atau pencarian data.

#### **d. Sarana dan prasarana**

Menurut Moenir (2001:119), bahwa sarana dan prasarana adalah seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 menyebutkan bahwa sarana, Prasarana atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Untuk itu sarana dan prasarana dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan, begitu pula sebaliknya jika sarana dan prasarana kurang memadai maka bisa penghambat bagi jalannya pelayanan

Sarana merupakan fasilitas yang dipakai secara langsung sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan terselenggaranya suatu proses. Fungsi utama sarana dan prasarana adalah :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa
- c. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin
- d. Lebih memudahkan atau sederhana dalam gerak para pengguna atau pelaku.

- e. Ketetapan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- g. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan menggunakannya.

Sarana dan prasarana merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuasan pelanggan yang merupakan peran aparatur dalam kualitas pelayanan publik. Sarana dan prasarana pelayanan yang dimaksud disini ialah seperti segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat bantu dalam proses pelayanan. Berdasarkan fakta di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area, bahwa terlihat Aparatur Kelurahan dalam melayani berbagai keperluan termasuk pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu bahwa sarana dan prasana yang masih terjadi kendala dalam pemborosan biaya yang hampir setiap hari pembelian kertas yang kurang efisien selain itu juga masih kurangnya kerapian petugas dalam menjaga sarana dan prasarana tersebut.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan Bapak H.M. Hendra, mengatakan bahwa sarana dan prasarana di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik namun ada kendala kurangnya perhatian masyarakat ketika membawa anaknya ke kelurahan, terdapatnya ada bekas coretan dimeja atau di dinding. Meskipun begitu, secara keseluruhan dengan kekurangan tersebut Aparatur kelurahan mampu memberikan pelayanan dengan baik dengan fasilitas yang ada dan kekurangan tersebut tidak menghambat proses kerja mereka.

Sarana dan prasarana sebagai alat penunjuang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat Di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area belum Akuntabel karena dalam disiplin dan profesionalisme masih ditemukan kendala-kendala yang terjadi seperti kendala kurangnya aparatur dalam mengikuti peraturan yang berlaku di kelurahan tersebut dan masih adanya kurangnya disiplin pada jam kerja yang sering Aparatur datang terlambat. Menurut Husin (2000:95) disiplin kerja adalah aparatur patuh dan taat melaksanakan peraturan kerja yang berupa lisan maupun tulisan dari kelompok maupun organisasi. Disiplin kerja dapat dijadikan faktor utama dalam melayani masyarakat. Jika disiplin dan profesionalismenya aparatur maka dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut dapat dikatakan aparatur itu akuntabel dan jika tidak berarti dalam melayani masyarakat tersebut tidak bisa dikatakan akuntabel, hal ini berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat yang harus menunggu lama aparatur yang datang tepat pada jam kerjanya.

Tanggung jawab pihak Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area memiliki tanggung jawab untuk memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi. Namun tanggung jawab dalam melayani masyarakat belum berjalan dengan baik dan belum bertanggungjawab. hal tersebut disebabkan

karena masih banyaknya kendala yang dihadapi oleh pihak kelurahan dalam pelaksanaan pelayanan termasuk pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu. Sehingga pelaksanaannya belum sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditentukan di Kelurahan tersebut yaitu untuk mempercepat dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat-surat. Selain adanya kendala pada kurangnya kesadaran masyarakat dalam pengetahuan sistem komputerisasi pada kesalahan membuat nama atau alamat, ditemukan juga penyebab lain seperti masyarakat yang masih sulit memahami dan mengerti dari alur prosedur atau syarat-syarat yang telah ditentukan.

Menurut Hawari (2012:199) tanggungjawab adalah perilaku yang menentukan bagaimana kita beraksi setiap hari, apakah kita cukup bertanggungjawab untuk memegang komitmen, menggunakan sumber daya menjadi toleran dan sabar, menjadi jujur dan adil, membangun keberanian serta menunjukkan kerjasama. Apabila pengerjaannya bertanggung jawab jujur dan adil maka proses tanggung jawab tersebut merupakan keberhasilan sendiri dan dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat salah satunya pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu menurut wewenang, tugas dan fungsi tersebut. Berdasarkan teori tersebut penulis menilai bahwa dalam aspek tanggung jawabnya Aparatur belum sepenuhnya dikatakan bertanggungjawab, masih terlihatnya Aparatur dalam menggunakan sistem komputerisasi yang sering melakukan kesalahan dalam membuat nama atau alamat sehingga masyarakat harus bolak-balik untuk memperbaikinya.

Seperti yang diketahui akuntabilitas adalah kewajiban pihak aparatur untuk memberikan pertanggungjawaban segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak organisasi atau atasan yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Dengan demikian pula sebaliknya tanggung jawabnya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka tanggung jawab masih belum dikatakan bagus, telah tampak disini bahwasanya tanggung jawab diberikan aparatur belum bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Dan ketetapan waktu yang berikan adalah proses dari suatu pelaksana pelayanan publik dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan.

Dalam ketetapan waktu yang terjadi di Kelurahan Kota matsum IV Kecamatan Medan Area belum tepat pada proses penyelesaiannya dikarenakan banyak nya kendala yang terjadi sehingga proses penyelesaian nya dari 5 menit menjadi 1 jam seperti kesalahan dalam penulisan, atau masyarakat tidak membawa salah satu syarat yang telah ditentukan yang memungkinkan pengurusan itu menjadi lama dan juga sistem komputerisasi yang jaringan listriknya tiba-tiba mengalami pemadaman listrik, kendala ini yang membuat prosesnya menjadi lama sehingga penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Dan aparatur juga melihat masyarakat mana yang berhak menerima Surat Keterangan Tidak Mampu agar mencapai sasaran yang tepat.

Dalam aspek sarana dan prasarana di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area sudah memadai dan memenuhi kebutuhan masyarakat di dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik masih ada saja hambatan yang terjadi seperti pemborosan biaya pembelian kertas yang hampir setiap hari yang masih kurang efisien dan juga kurangnya kerapian petugas dalam menjaga sarana dan prasarana, tidak hanya petugas saja tetapi masih ada masyarakat yang kurangnya perhatian terhadap sarana dan prasarana, masyarakat dalam membawa anaknya kekelurahan yang terdapat bekas coretan dan di dinding atas perlakuan anak masyarakat tersebut.

Akuntabilitas kinerja berarti sebuah konsep etika yang dekat dengan administrasi publik sebagai pertanggungjawaban suatu organisasi dikatakan akuntabel jika memiliki kemampuan untuk menjelaskan kondisi yang dialami termasuk didalamnya keputusan yang diambil dan berbagai aktivitas yang dilakukan. Dalam kinerja Aparatur Sipil Negara, akuntabilitas dapat merupakan pengetahuan dan adanya pertanggungjawaban terhadap tiap tindakan, produk, keputusan dan kebijakan termasuk pula didalamnya administrasi publik pemerintahan, dan pelaksanaan dalam lingkup peran atau posisi kerja yang mencakup didalamnya mempunyai kewajiban untuk menjelaskan dan dapat dipertanyakan bagi tiap-tiap konsekuensi yang sudah dihasilkan. Begitu juga masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu, masyarakat miskin adalah suatu kondisi dimana fisik masyarakat yang tidak memiliki akses ke prasarana dan sarana lingkungan yang memadai, dengan kualitas pemukiman dan perumahan yang jauh dibawah standar kelayakan serta mata pencaharian yang

tidak menentu yang mencakup seluruh multidimensi, yaitu dimensi politik, dimensi sosial, dimensi lingkungan dan dimensi ekonomi.

Pada uraian yang telah dipaparkan diatas pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat, salah satu nya pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu dari pernyataan narasumber dan hasil penelitian dilapangan yang membuktikan bahwa Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara masih kurang akuntabel, hal ini disebabkan oleh banyaknya hambatan dalam pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dilapangan yang dilakukan oleh peneliti maka yang menjadi faktor paling utama ialah terjadinya hambatan dari aparatur yang masih kurang kedisiplinan tidak hanya aparatur saja masyarakat juga kurang memahami syarat-syarat atau prosedur yang ditentukan serta ada juga pada jaringan listrik maupun dalam menjaga sarana dan prasarana.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat Di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area, maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat salah satu nya pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu belum dikatakan akuntabel dan belum maksimal. Seiring dengan perkembangan sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik. Hal tersebut masih banyak hambatan dalam pelayanan bagi masyarakat sebagai berikut:

1. Kurangnya kedisiplinan aparaturnya yang tidak cepat ditangani oleh aparaturnya sendiri. Hal itu lah penyebab banyaknya keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat akibatnya masyarakat merasa kecewa dan mulai meragukan integritas pemberi pelayanan publik yang adil. Dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh kelurahan masyarakat masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area yang terselenggaranya pelayanan prima kepada masyarakat yang belum profesional dan disiplin, karena dalam penerapan

kelurahan dalam pengurusan pelaksanaan pelayanan masih ditemukan beberapa masalah.

2. Hambatan lain juga dilihat dari tanggung jawab yang kurangnya kesadaran aparatur ketika membuat Surat Keterangan Tidak Mampu seperti kesalahan nama maupun tempat jika kesadaran tersebut cepat disadari oleh aparatur maka cepat ditanganinya dan jika tidak masyarakat harus bolak balik ke kantor tersebut.
3. Dilihat dari segi ketetapan waktu, pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu tergantung sistem komputerisasi yang tidak ada hambatan jika jaringan listrik tidak padam kalau terjadi hambatan kemungkinan proses penyelesaiannya dapat memakan waktu lama. Dengan demikian masyarakat ada juga masih kurang memahami dan syarat atau prosedur yang telah ditentukan dan dari kendala inilah tanggung jawab tersebut belum dikatakan maksimal.
4. Dilihat dari aspek sarana dan prasarana yang sudah memadai namun masih ada yang kurang nya perhatian masyarakat ketika membawa anaknya dalam menjaga sarana dan prasarana tersebut, yang terdapatnya bekas coretan dimeja maupun dinding, diharapkan untuk kedepannya Aparatur Sipil Negara bisa kerja dengan baik dan bertanggung jawab.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area, maka peneliti dapat memberikan saran seharusnya sebagai berikut :

1. Adanya kepastian waktu penyelesaian, sebaiknya disesuaikan dengan waktu yang telah dijanjikan sehingga masyarakat tidak kecewa terhadap waktu yang diberikan.
2. Mengenai kejelasan informasi dalam memberikan pelaksanaan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu, haruslah disampaikan secara tepat dan akurat. Sehingga masyarakat dapat menerima informasi tersebut dengan jelas atau pasti.
3. Peningkatan kualitas pelayanan publik juga dapat dilakukan oleh kepala Kecamatan Medan Area dengan memberikan motivasi yang baik kepada Aparatur kecamatan, mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan atasan dengan bertanggung jawab sebaik mungkin.
4. Sebaliknya perlu diberikan sanksi kepada Aparatur yang teledor, tidak disiplin dan melanggar peraturan.
5. Diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat, terutama dalam hal kedisiplinan dan tanggung jawab dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan
6. Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik. Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan

publik yang ada di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area sudah memadai, tetapi diharapkan kepada petugasagar lebih menjaga kerapian sarana dan prasarana tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Aka Hawari, 2012, *Guru Yang Berkarakter Kuat*, Jogjakarta : Laksana.
- Awan prabu Mangkunegara (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Perusahaan Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Afriadi, Teguh, 2004, *Konsep dan Pengukuran Akuntabilitas*, Jakarta: Universitas Trisakti.
- Al. Husin, syahri, (2000), *Aplikasi Statistik Praktis Dengan SPSS 9*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Elwood, Sheila, 1993, *Parish and Town Councils : Financial Accountability and Management*, University of California Press.
- Halim Abdul, 2012, *Akuntansi Sektor Publik : Akuntansi Keuangan Daerah*, Jakarta: Salemba Empat.
- Hasibuan, S.P. Melayu, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Jabbara, Joseph dan Dwivedi, 1989, *Publik Service Accountability, A Comparative Perspective Connecticut* : Kumarian Press. Inc.
- Kumorotomo, wahyudi, 2005, *Akuntabilitas Birokrasi publik, Sketa Pada Masa Transisi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- LAN dan BPKP, 2000, *Akuntabilitas dan Good Governance*, Jakarta : Penerbit LAN
- Ledvina, V.C,1991, *Accountability, Corruption and Democracy: A Clarification of concept*. Asian review of Public Administration Vol III

- Moeheriono, 2012, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Edisi Revisi*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Maleong, Lexi, J, Dr M.A, 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT, Bumi Remaja, Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, H. A. S. 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohamad Mustari. 2011, *Nilai Karakter*, Yogyakarta:LaksBang Pressindo.
- Nawawi Ismail, 2013, *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*, kencana, Jakarta.
- Stephen P. Robbins, 2011, *Perilaku Organisasi, Konsep Kinerja*, PT. Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006 : *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiono, Dr. Prof. 2010, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2011, *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif fan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sulistoni G. 2003, *Fiqh Korupsi : Amanah Vs Kekuasaan*, SOMASI, Nusa Tenggara Barat.
- Syukur, Abdullah 1987, *Kumpulan Makalah “Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan dan Relevansinya Dalam Pembangunan”*, Persadi, Ujung Pandang.
- Usman, Nurdin, 2002, *konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Widyaastuti, dkk, 2004. *Pengaruh Motivasi Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Untuk Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk).*

### **Undang-Undang**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Asas Akuntabilitas.

Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Mengatur Pemerintah Daerah

DRAFT WAWANCARA TENTANG AKUNTABILITAS KINERJA APARATUR  
SIPIL NEGARA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN BAGI  
MASYARAKAT DIKELURAHAN KOTA MATSUM IV KECAMATAN MEDAN  
AREA

NARASUMBER

Nama :

Umur :

Jabatan :

Pendidikan :

Jenis kelamin :

Daftar wawancara

A. Disiplin dan Profesionalisme

1. Menurut Bapak/ibu Aparatur Sipil Negara apakah sudah menjalankan tugasnya sesuai aturan dengan benar di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?
2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keahlian dan ketelitian Aparatur Sipil Negara dalam memudahkan masyarakat untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

3. Menurut Bapak/Ibu, Apakah penggunaan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area sudah tepat pada sasaran, sehingga hak orang miskin tidak dipakai oleh orang-orang yang tergolong mampu?
4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana Aparatur Sipil Negara mematuhi perintah yang diberikan dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

B. Tanggung Jawab

1. Menurut Bapak/ibu, Bagaimana kesadaran petugas jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?
2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pengetahuan aparatur dalam pengelolaan teknologi sistem komputerisasi di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?
3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kejujuran aparatur dalam melaksanakan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?
4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tanggung jawab aparatur di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

### C. Ketetapan Waktu

1. Menurut Bapak/Ibu, Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?
2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah penyelesaian Surat Keterangan Tidak Mampu sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area ?
3. Menurut Bapak/Ibu, Langkah apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu?
4. Menurut Bapak/Ibu, Apakah pernah terjadi kendala dalam ketetapan waktu yang telah ditentukan di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

### D. Sarana dan Prasarana

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana cara di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area dalam rangka menjaga sarana dan prasarana kerja yang ada (khususnya diruang kantor)?
2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah sarana dan prasarana tersebut sudah memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?
3. Menurut Bapak/Ibu, Siapa saja yang menggunakan sarana dan prasarana tersebut dan apakah ada fasilitas penunjang dari sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat?

4. Menurut Bapak/Ibu , Hambatan-hamabatan apa saja yang sering terjadi dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

INFORMASI JAWABAN TENTANG AKUNTABILITAS KINERJA APARATUR  
SIPIL NEGARA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI  
KELURAHAN KOTA MATSUM IV KECAMATAN MEDAN AREA

Nama : Rangga Karfika Sakti S.STP.M.SP

Umur :34 tahun

Jabatan : PH. Lurah

Pendidikan : S2

Jenis kelamin : Laki-laki

Daftar wawancara

A. Disiplin dan Profesionalisme

1. Menurut Bapak/ibu Aparatur Sipil Negara apakah sudah menjalankan tugasnya sesuai aturan dengan benar di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Disini disiplinnya masih kurang bagus, masih ada satu atau dua orang yang melanggar peraturan pada jam kerja.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keahlian dan ketelitian Aparatur Sipil Negara dalam memudahkan masyarakat untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Keahlian dan ketelitian aparatur masih kurang bagus dan ada kesalahan dalam penulisan nama atau alamat

3. Menurut Bapak/Ibu, Apakah penggunaan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area sudah tepat pada sasaran, sehingga hak orang miskin tidak dipakai oleh orang-orang yang tergolong mampu?

Jawab : Belum tepat pada sasaran karena masih banyak juga orang yang sudah mampu mau membuat Surat Keterangan Tidak Mampu untuk kepentingannya.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana Aparatur Sipil Negara mematuhi perintah yang diberikan dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Masih ada belum mematuhi perintah yang diberikan dalam pelayanan, karena kehadiran aparatur yang masih suka datang terlambat.

## B. Tanggung Jawab

1. Menurut Bapak/ibu, Bagaimana kesadaran petugas jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan, jika cepat petugas sadar atas kesalahannya akan langsung diperbaikinya dalam waktu itu juga.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pengetahuan aparatur dalam pengelolaan teknologi sistem komputerisasi di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Pengetahuan aparaturnya masih belum dapat dikatakan bagus karena masih kurangnya ketelitian dan keahlian yang dikerjakannya

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kejujuran aparaturnya dalam melaksanakan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Kejujuran aparaturnya masih ada saja yang memungut biaya padahal sama sekali dalam membuat surat apa pun tidak dikenakan biaya sama sekali

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tanggung jawab aparaturnya di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Tanggung jawab sudah kami tanggungjawab secara penuh apa yang menjadi tugas kami itulah yang harus kami kerjakan

### C. Ketetapan Waktu

1. Menurut Bapak/Ibu, Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Waktunya antara 10 menit atau 5 menit baru selesai.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah penyelesaian Surat Keterangan Tidak Mampu sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area ?

Jawab: Selama ini yang kita lakukan sudah sesuai.

3. Menurut Bapak/Ibu, Langkah apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu?

Jawab: Langkah yang harus dilakukan dengan disiplin nya kerja dan tidak lalai dengan hal apapun ketika melayani masyarakat.

4. Menurut Bapak/Ibu, Apakah pernah terjadi kendala dalam ketetapan waktu yang telah ditentukan di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Pernah, pernah terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba sehingga masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu harus menunggu.

#### D. Sarana dan Prasarana

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana cara di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area dalam rangka menjaga sarana dan prasarana kerja yang ada (khususnya diruang kantor)?

Jawab: Dalam menjaga sarana dan sarana masih belum Nampak rapi.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah sarana dan prasarana tersebut sudah memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Sarana di kelurahan sini sudah memadai untuk melayani warga yang ada disini

3. Menurut Bapak/Ibu, Siapa saja yang menggunakan sarana dan prasarana tersebut dan apakah ada fasilitas penunjang dari sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat?

Jawab: Yang menggunakan sarana dan prasarana tersebut adalah aparatur dan warga yang berkepentingan

4. Menurut Bapak/Ibu , Hambatan-hambatan apa saja yang sering terjadi dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Hambatan nya masih banyaknya pemborosan biaya pada pembelian kertas yang kurang efisien

INFORMASI JAWABAN TENTANG AKUNTABILITAS KINERJA APARATUR  
SIPIL NEGARA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI  
KELURAHAN KOTA MATSUM IV KECAMATAN MEDAN AREA

Nama : M.Syahrizal, SH

Umur :45 tahun

Jabatan : Sekretaris Lurah

Pendidikan : S1

Jenis kelamin : Laki-laki

Daftar wawancara

A. Disiplin dan Profesionalisme

1. Menurut Bapak/ibu Aparatur Sipil Negara apakah sudah menjalankan tugasnya sesuai aturan dengan benar di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Disini disiplinnya masih kurang bagus, masih ada satu atau dua orang yang melanggar peraturan.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keahlian dan ketelitian Aparatur Sipil Negara dalam memudahkan masyarakat untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Keahlian dan ketelitian aparatur masih kurang bagus, karena masih adanya kesalahan dan membuat masyarakat harus bolak balik untuk memperbaikinya.

3. Menurut Bapak/Ibu, Apakah penggunaan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area sudah tepat pada sasaran, sehingga hak orang miskin tidak dipakai oleh orang-orang yang tergolong mampu?

Jawab : Belum tepat pada sasaran yang ada.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana Aparatur Sipil Negara mematuhi perintah yang diberikan dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Masih ada belum mematuhi perintah yang diberikan.

#### B. Tanggung Jawab

1. Menurut Bapak/ibu, Bagaimana kesadaran petugas jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan, jika cepat petugas sadar atas kesalahannya akan langsung diperbaikinya dalam waktu itu juga.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pengetahuan aparatur dalam pengelolaan teknologi sistem komputerisasi di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Pengetahuan aparatur dalam mengerjakan surat menyurat masih belum bagus.

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kejujuran aparatur dalam melaksanakan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Kejujuran, kami buat menurut sesuai dengan data, data dari KK dan dengan syarat-syarat yang telah diterapkan

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tanggung jawab aparatur di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Tanggung jawab sudah kami tanggungjawab secara penuh apa yang menjadi tugas kami itulah yang harus kami kerjakan

### C. Ketetapan Waktu

1. Menurut Bapak/Ibu, Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Waktunya antara 10 menit atau 5 menit baru selesai.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah penyelesaian Surat Keterangan Tidak Mampu sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area ?

Jawab: Selama ini yang kita lakukan sudah sesuai.

3. Menurut Bapak/Ibu, Langkah apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu?

Jawab: Langkah yang harus kami lakukan dengan ketetapan waktu yang telah disesuaikan agar meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap kami.

4. Menurut Bapak/Ibu, Apakah pernah terjadi kendala dalam ketetapan waktu yang telah ditentukan di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Pernah, pernah terjadi ketika dalam hal salah penulisan nama atau alamat.

#### D. Sarana dan Prasarana

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana cara di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area dalam rangka menjaga sarana dan prasarana kerja yang ada (khususnya diruang kantor)?

Jawab: Dalam menjaga sarana dan sarana masih ada saja petugas yang kurang rapi dalam menjaganya.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah sarana dan prasarana tersebut sudah memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Sarana di kelurahan sini sudah memadai.

3. Menurut Bapak/Ibu, Siapa saja yang menggunakan sarana dan prasarana tersebut dan apakah ada fasilitas penunjang dari sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat?

Jawab: Yang menggunakan sarana dan prasarana tersebut adalah aparatur dan warga yang berkepentingan

4. Menurut Bapak/Ibu , Hambatan-hambatan apa saja yang sering terjadi dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Hambatan nya mungkin pada pembelian alat kantor yang masih banyak pemborosan biaya yang kurang efisien

INFORMASI JAWABAN TENTANG AKUNTABILITAS KINERJA APARATUR  
SIPIL NEGARA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI  
KELURAHAN KOTA MATSUM IV KECAMATAN MEDAN AREA

Nama : Daulat Harahap

Umur :52 tahun

Jabatan : Kasi Pemerintahan

Pendidikan : SMA

Jenis kelamin : Laki-laki

Daftar wawancara

A. Disiplin dan Profesionalisme

1. Menurut Bapak/ibu Aparatur Sipil Negara apakah sudah menjalankan tugasnya sesuai aturan dengan benar di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Disiplin yang ditentukan biasa sesuai dengan jam kerja hanya saja aparatur yang masih datang terlambat

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keahlian dan ketelitian Aparatur Sipil Negara dalam memudahkan masyarakat untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Keahlian dan ketelitian aparatur masih kurang bagus dalam pengelolaan sistem komputerisasi.

3. Menurut Bapak/Ibu, Apakah penggunaan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area sudah tepat pada sasaran, sehingga hak orang miskin tidak dipakai oleh orang-orang yang tergolong mampu?

Jawab : Masih belum tepat pada sasaran yang ada.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana Aparatur Sipil Negara mematuhi perintah yang diberikan dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Sebagian masih ada yang kurang mematuhi perintah yang diberikan.

#### B. Tanggung Jawab

1. Menurut Bapak/ibu, Bagaimana kesadaran petugas jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Kesadaran petugas yang membuat Surat Keterangan Tidak Mampu masih ada yang lalai dengan pekerjaannya sendiri.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pengetahuan aparatur dalam pengelolaan teknologi sistem komputerisasi di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Pengetahuan aparatur dalam mengerjakan surat menyurat masih belum bagus.

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kejujuran aparatur dalam melaksanakan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Pelaksanaannya gratis tapi masih ada saja aparatur yang memungut biaya.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tanggung jawab aparatur di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Sampai selesai kami kerjakan walaupun ada kesalahan dalam membuat Surat Keterangan Tidak Mampu.

### C. Ketetapan Waktu

1. Menurut Bapak/Ibu, Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Waktunya antara 10 menit atau 5 menit baru selesai.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah penyelesaian Surat Keterangan Tidak Mampu sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area ?

Jawab: Selama ini yang kita lakukan sudah sesuai.

3. Menurut Bapak/Ibu, Langkah apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu?

Jawab: Langkah yang harus kami lakukan dengan cara aparaturnya yang cepat datang maka akan terlaksananya pelayanan dengan sesuai waktu

4. Menurut Bapak/Ibu, Apakah pernah terjadi kendala dalam ketetapan waktu yang telah ditentukan di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Pernah, masyarakat tidak membawa salah satu syarat yang telah ditetapkan maka harus mengurus dahulu syarat yang telah diberikan baru bisa mengurus SKTM dengan cepat.

#### D. Sarana dan Prasarana

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana cara di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area dalam rangka menjaga sarana dan prasarana kerja yang ada (khususnya di ruang kantor)?

Jawab: Dalam menjaga sarana dan sarana masih ada saja petugas yang kurang rapi dalam menjaganya.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah sarana dan prasarana tersebut sudah memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Sarana di kelurahan kami sudah memadai.

3. Menurut Bapak/Ibu, Siapa saja yang menggunakan sarana dan prasarana tersebut dan apakah ada fasilitas penunjang dari sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat?

Jawab: Yang menggunakan sarana dan prasarana tersebut adalah aparaturnya dan warga yang berkepentingan

4. Menurut Bapak/Ibu , Hambatan-hamabatan apa saja yang sering terjadi dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Hambatan nya pada masyarakat yang masih suka mencoret meja atau dinding yang ada di kelurahan sini.

INFORMASI JAWABAN TENTANG AKUNTABILITAS KINERJA APARATUR  
SIPIL NEGARA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI  
KELURAHAN KOTA MATSUM IV KECAMATAN MEDAN AREA

Nama : H.M. Hendra

Umur :49 tahun

Jabatan : Kepala Lingkungan II

Pendidikan : SMA

Jenis kelamin : Laki-laki

Daftar wawancara

A. Disiplin dan Profesionalisme

1. Menurut Bapak/ibu Aparatur Sipil Negara apakah sudah menjalankan tugasnya sesuai aturan dengan benar di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Disini disiplinnya aparatur yang masih belum sesuai pada jam kerjanya.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keahlian dan ketelitian Aparatur Sipil Negara dalam memudahkan masyarakat untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Masih ada aparatur yang belum teli dalam membuat Surat Keterangan Tidak mampu

3. Menurut Bapak/Ibu, Apakah penggunaan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area sudah tepat pada sasaran, sehingga hak orang miskin tidak dipakai oleh orang-orang yang tergolong mampu?

Jawab : Belum tepat pada sasaran.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana Aparatur Sipil Negara mematuhi perintah yang diberikan dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Semuanya sudah mematuhi tapi tindakannya belum dijalankan dengan betul

#### B. Tanggung Jawab

1. Menurut Bapak/ibu, Bagaimana kesadaran petugas jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan, jika cepat petugas sadar atas kesalahannya akan langsung diperbaikinya dalam waktu itu juga.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pengetahuan aparatur dalam pengelolaan teknologi sistem komputerisasi di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Pengetahuan aparatur dalam mengerjakan surat menyurat masih ada yang belum ahli pada sistem komputerisasi

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kejujuran aparatur dalam melaksanakan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Kejujuran, kami buat menurut sesuai dengan data dan syarat prosedur yang ditetapkan

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tanggung jawab aparatur di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Tanggung jawab sudah kami tanggungjawab secara penuh.

### C. Ketetapan Waktu

1. Menurut Bapak/Ibu, Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Waktunya antara 10 menit atau 5 menit baru selesai.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah penyelesaian Surat Keterangan Tidak Mampu sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area ?

Jawab: Selama ini yang dilakukan sudah sesuai walaupun masih banyak hambatan yang sering terjadi

3. Menurut Bapak/Ibu, Langkah apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu?

Jawab: Langkah yang harus kami lakukan dengan ketetapan waktu yang telah disesuaikan agar meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap kami.

4. Menurut Bapak/Ibu, Apakah pernah terjadi kendala dalam ketetapan waktu yang telah ditentukan di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: pernah, pernah terjadi ketika dalam hal salah penulisan nama.

#### D. Sarana dan Prasarana

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana cara di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area dalam rangka menjaga sarana dan prasarana kerja yang ada (khususnya diruang kantor)?

Jawab: Dalam rangka menjaga sarana dan prasarana sudah dijaga dengan baik

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah sarana dan prasarana tersebut sudah memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Sarana di kelurahan sini sudah memadai.

3. Menurut Bapak/Ibu, Siapa saja yang menggunakan sarana dan prasarana tersebut dan apakah ada fasilitas penunjang dari sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat?

Jawab: Yang menggunakan sarana dan prasarana tersebut adalah aparatur dan warga yang berkepentingan.

4. Menurut Bapak/Ibu , Hambatan-hamabatan apa saja yang sering terjadi dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Hambatan nya mungkin pada pembelian alat kantor yang masih banyak pemborosan biaya yang kurang efisien

INFORMASI JAWABAN MASYARAKAT TENTANG AKUNTABILITAS  
KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAKSANAAN  
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KOTA MATSUM IV KECAMATAN  
MEDAN AREA

Nama : Nurhasimah

Umur :48 tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Pendidikan : SMA

Jenis kelamin : Perempuan

Daftar wawancara

A. Disiplin dan Profesionalisme

1. Menurut Bapak/ibu disiplin aparatur dalam melayani masyarakat di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Disini disiplinnya aparatur yang masih belum sesuai pada jam kerjanya.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keahlian dan ketelitian Aparatur Sipil Negara dalam memudahkan masyarakat untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Masih ada aparatur yang belum teliti dalam membuat Surat Keterangan Tidak mampu.

3. Menurut Bapak/Ibu, Apakah penggunaan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area sudah tepat pada sasaran, sehingga hak orang miskin tidak dipakai oleh orang-orang yang tergolong mampu?

Jawab : Belum tepat pada sasaran yang ada, kadang masyarakat yang mampu juga mendapatkannya.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana Aparatur Sipil Negara mematuhi perintah yang diberikan dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Semuanya sudah mematuhi.

#### B. Tanggung Jawab

1. Menurut Bapak/ibu, Bagaimana kesadaran petugas jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan, jika cepat petugas sadar atas kesalahan yang dia perbuat maka cepat ditanganinya.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pengetahuan aparatur dalam pengelolaan teknologi sistem komputerisasi di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Masih ada aparatur yang masih kurang tau dalam pengelolaan sistem komputerisasi

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kejujuran aparatur dalam melaksanakan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: kejujuran aparatur masih ada yang memungut biaya.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tanggung jawab aparatur di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Masih belum bertanggung jawab aparatur yang berikan kepada kami, kami yang cukup lama menunggu aparatur yang datang

#### C. Ketetapan Waktu

1. Menurut Bapak/Ibu, Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Waktunya antara 10 menit atau 5 menit baru selesai itu jika tidak terjadi kendala.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah penyelesaian Surat Keterangan Tidak Mampu sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area ?

Jawab: Belum sesuai.

3. Menurut Bapak/Ibu, Langkah apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu?

Jawab: langkah yang harus dilakukan aparaturnya harus disiplin lagi pada jam kerja yang telah ditentukan

4. Menurut Bapak/Ibu, Apakah pernah terjadi kendala dalam ketetapan waktu yang telah ditentukan di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Pernah.

#### D. Sarana dan Prasarana

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana cara di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area dalam rangka menjaga sarana dan prasarana kerja yang ada (khususnya diruang kantor)?

Jawab: Dalam rangka menjaga sarana dan prasarana belum dijaga dengan bagus masih belum rapinya kantor yang dilakukan para petugas

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah sarana dan prasarana tersebut sudah memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Sarana di kelurahan sudah memadai.

3. Menurut Bapak/Ibu, Siapa saja yang menggunakan sarana dan prasarana tersebut dan apakah ada fasilitas penunjang dari sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat?

Jawab: Yang menggunakan sarana dan prasarana tersebut adalah aparaturnya dan warga yang berkepentingan.

4. Menurut Bapak/Ibu , Hambatan-hambatan apa saja yang sering terjadi dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Hambatan nya masih kurang kesadaran aparatur dalam melayani masyarakat yang berkepentingan

INFORMASI JAWABAN MASYARAKAT TENTANG AKUNTABILITAS  
KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAKSANAAN  
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KOTA MATSUM IV KECAMATAN  
MEDAN AREA

Nama : Marhayati

Umur :53 tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Pendidikan : SMA

Jenis kelamin : Perempuan

Daftar wawancara

A. Disiplin dan Profesionalisme

1. Menurut Bapak/ibu disiplin aparatur dalam melayani masyarakat di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Belum disiplin dan profesional.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keahlian dan ketelitian Aparatur Sipil Negara dalam memudahkan masyarakat untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Keahlian dan ketelitian aparat masih belum bagus.

3. Menurut Bapak/Ibu, Apakah penggunaan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area sudah tepat pada sasaran, sehingga hak orang miskin tidak dipakai oleh orang-orang yang tergolong mampu?

Jawab : Belum tepat pada sasaran yang ada, kadang masyarakat yang mampu juga mendapatkannya.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana Aparatur Sipil Negara mematuhi perintah yang diberikan dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Semuanya sudah mematuhi.

## B. Tanggung Jawab

1. Menurut Bapak/ibu, Bagaimana kesadaran petugas jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan, jika cepat petugas sadar atas kesalahan yang dia perbuat maka cepat ditanganinya, jika tidak kami harus bolak balik ke kantor untuk memperbaikinya

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pengetahuan aparatur dalam pengelolaan teknologi sistem komputerisasi di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab : Masih ada aparatur yang masih kurang tau dalam pengelolaan sistem komputerisasi

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kejujuran aparatur dalam melaksanakan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: kejujuran aparatur masih ada yang memungut biaya.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tanggung jawab aparatur di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Masih belum bertanggung jawab aparatur yang berikan kepada kami, kami yang cukup lama menunggu aparatur yang datang

#### C. Ketetapan Waktu

1. Menurut Bapak/Ibu, Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Waktunya antara 10 menit atau 5 menit baru selesai itu jika tidak terjadi kendala.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah penyelesaian Surat Keterangan Tidak Mampu sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area ?

Jawab: Belum sesuai.

3. Menurut Bapak/Ibu, Langkah apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu?

Jawab: Langkah yang harus dilakukan aparatur harus disiplin lagi pada jam kerja yang telah ditentukan

4. Menurut Bapak/Ibu, Apakah pernah terjadi kendala dalam ketetapan waktu yang telah ditentukan di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Pernah.

#### D. Sarana dan Prasarana

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana cara di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area dalam rangka menjaga sarana dan prasarana kerja yang ada (khususnya diruang kantor)?

Jawab: Dalam rangka menjaga sarana dan prasarana belum dijaga dengan bagus masih belum rapinya kantor yang di lakukan para petugas

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah sarana dan prasarana tersebut sudah memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Sarana di kelurahanm sudah memadai.

3. Menurut Bapak/Ibu, Siapa saja yang menggunakan sarana dan prasarana tersebut dan apakah ada fasilitas penunjang dari sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat?

Jawab: Yang menggunakan sarana dan prasarana tersebut adalah aparatur dan warga yang berkepentingan.

4. Menurut Bapak/Ibu , Hambatan-hambatan apa saja yang sering terjadi dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area?

Jawab: Hambatan nya masih kurang kesadaran aparatur dalam melayani masyarakat yang berkepentingan

Undang-Undang No 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Perbub No 51 Tahun 2010 Tentang Surat Keterangan Tidak Mampu

MENPAN 63 Tahun 2004 Hakikat Pelayanan Publik

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Musria  
Tempat/Tanggal Lahir : Beutong Aceh selatan Labuhanhaji timur, 02 Juni  
1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Perjuangan Gg. Musholla No 4 Tj. Rejo

### A. Pendidikan

1. 2002-2008 : SD Negeri Gunung Rotan Aceh Selatan  
Labuhanhaji Timur
2. 2008-2011 : SMP Negeri 1 Labuhanhaji
3. 2011-2014 : SMA Negeri 1 Labuhanhaji

### B. Orangtua

Ayah : Abidin  
Pekerjaan : Petani  
Ibu : Asniar  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini diperbuat dengan sebenarnya

Penulis

Musria