

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Akuntabilitas merupakan fondasi utama proses pelaksanaan pemerintahan yang baik atau *goodgovernance*. Oleh sebab itu, instansi pemerintah harus mempertanggungjawabkan segala aktivitas dalam melaksanakan kegiatan melayani masyarakat. Didalam organisasi pemerintahan, akuntabilitas adalah pemberian informasi mengenai kegiatan dan capaian pemerintah kepada pihak terkait. Poin kunci dari akuntabilitas adalah memberi informasi kepada publik dan institusi yang berkepentingan. Mahmudi (dalam Rondonuwu dkk 2017 : 2) mengatakan “Akuntabilitas juga terkait dengan kewajiban untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan mengenai apa yang telah, sedang, dan direncanakan akan dilakukan organisasi sektor publik”.

Akuntabilitas digunakan sebagai alat untuk memantau kegiatan, khususnya dalam mencapai hasil yang maksimal dalam pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa prinsip akuntabilitas dan pelayanan publik saling terkait, karena pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat harus bertanggung jawab atas kinerja yang telah dilakukan. Masyarakat sendiri sebagai penerima pelayanan pemerintah berhak mengetahui kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan. Sebagaimana yang dijelaskan Ghartey (dalam Lembaga Administrasi Negara 2000:21), menyebutkan bahwa “akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban

terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana, dan bagaimana”.

Atas dasar keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 mengenai Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, akuntabilitas kinerja pelayanan dapat dinilai berdasarkan proses berikut, yaitu: profesionalitas petugas, tingkat ketelitian, kejelasan aturan, kedisiplinan serta kelengkapan sarana dan prasarana. Kinerja akuntabilitas pelayanan publik harus sesuai dengan aturan atau janji pelayanan publik yang telah ditetapkan sebelumnya dan standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada masyarakat maupun kepada pimpinan unit pelayanan di instansi pemerintah.

Ketika lembaga pemerintah berakuntabilitas, maka dapat dikatakan bahwa lembaga pemerintah tersebut telah menetapkan dan memiliki misi serta tujuan program kerja yang jelas yang telah, sedang, dan akan dilaksanakan. akuntabilitas juga dapat mengukur bagaimana lembaga pemerintah mengatur dan memegang tanggung jawab mereka untuk mencapai hasil. Maraknya praktik KKN dalam birokrasi public, menimbulkan pandangan yang buruk dari masyarakat terhadap birokrasi public. Sebagaimana kita ketahui, pelaksanaan pelayanan publik terhambat oleh sistem manajemen yang tidak efektif dan kualitas SDM yang kurang mendukung. Tentunya ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang diterima dari masyarakat seperti tata pelaksanaan yang rumit, ketidakpastian periode penyelesaian,

biaya yang dibayarkan, tidak jelasnya persyaratan, aparat yang kurang tanggap dan lain sebagainya.

Banyaknya keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menimbulkan pandangan yang buruk terhadap pemerintah. Sementara itu, masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas dengan harapan bahwa pemerintah memahami keseimbangan antara wewenang yang dimilikinya dan tanggung jawab yang harus diemban sebagai pemberi pelayanan. Instansi pemerintah sebagai bagian dari birokrasi bukan hanya menjalankan roda pemerintahan tetapi juga sebagai abdi negara yang memiliki peran melayani masyarakat

Pelayanan publik di sektor kesehatan adalah salah satu hal penting yang perlu direncanakan dengan hati-hati karena secara langsung berkaitan dengan kesejahteraan rakyat. Sejauh ini, pelayanan publik di sektor kesehatan adalah salah satu prioritas utama pemerintah Indonesia. Meskipun begitu, pelayanan di bidang kesehatan di Indonesia belum dapat memenuhi harapan masyarakat. hal ini tentunya dapat kita lihat dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik langsung maupun melalui media diantaranya berupa pelayanan yang kurang responsive dari pihak rumah sakit, rumitnya prosedur untuk mendapatkan pelayanan, sarana penunjang yang kurang memadai, dan lain-lain. dari kekecewaan inilah yang menimbulkan kesan kurang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Adapun bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat di sektor kesehatan yaitu berupa puskesmas yang diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam berobat. Dengan adanya program puskesmas ini, diharapkan dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah bahwasanya pemerintah mampu untuk memberi pelayanan yang terbaik. Meskipun begitu, dalam melayani masyarakat pemerintah harus dapat mempertanggungjawabkan tindakannya dalam melayani sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan. Maka dari itu, prinsip akuntabilitas sangat diperlukan dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Puskesmas Buloila adalah salah satu puskesmas yang ada di Kecamatan Sumalata yang bertanggungjawab melaksanakan pelayanan di wilayah kerjanya. Puskesmas ini memberikan pelayanan kepada masyarakat yang diwujudkan melalui pelaksanaan program yang telah direncanakan sebelumnya sesuai dengan visi dan misi puskesmas. Adapun dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, Puskesmas Buloila diharapkan dapat mempertanggungjawabkan segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan akuntabel.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di lapangan, bahwasanya Puskesmas Buloila telah melaksanakan tugasnya dalam melayani masyarakat yang ingin berobat dengan baik. Meskipun begitu, ada beberapa hal yang masih kurang dari tanggungjawab dalam pelayanan yang diberikan oleh puskesmas ini karena

berdasarkan data absensi dan indiscipliner pegawai puskesmas Desa Buloila tiga bulan terakhir yakni bulan Oktober, November dan Desember tahun 2020. Dari 30 orang pegawai dan 24 hari kerja dalam sebulan telah diketahui bahwa persentase pegawai yang melakukan ijin sebanyak 9,5 %, terlambat atau tidak mengikuti apel pagi sebanyak 23,1 %, dan alpa atau tidak hadir sebanyak 7,2 %. Dari data ini tentunya dapat kita ketahui bahwasanya tingkat kedisiplinan pegawai yang ada di Puskesmas Buloila ini masih terbilang kurang sehingga terjadi ketidakbertanggungwaban oleh pihak puskesmas baik kepada otoritas tertinggi maupun kepada masyarakat sebagaimana yang dikatakan oleh Mahsun (dalam Harahap, 2013:20) bahwasanya akuntabilitas itu terbagi atas dua yaitu bertanggungjawab terhadap otoritas tertinggi dan juga bertanggungjawab terhadap masyarakat.

Dari permasalahan yang terjadi, maka penting untuk menegaskan prinsip akuntabilitas kinerja pelayanan di Puskesmas Buloila ini. Mengingat puskesmas ini yang merupakan salah satu puskesmas yang berperan penting dalam penanganan kesehatan di Kecamatan Sumalata. Adapun pertimbangan peneliti dalam memilih lokasi Puskesmas Buloila karena Desa Buloila Kecamatan. Sumalata merupakan desa yang cukup jauh dari rumah sakit sehingga peran puskesmas sangat dibutuhkan untuk menunjang kesehatan masyarakat sekitar.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menetapkan fokus dari penelitian ini yaitu “Bagaimana Akuntabilitas Kinerja Pelayanan di Puskesmas Buloila Kecamatan Sumalata”

1.3 Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian Akuntabilitas Kinerja Pelayanan di Puskesmas Buloila Kecamatan Sumalata, dengan sub fokus sebagai berikut:

- a. Tingkat ketelitian,
- b. Profesionalitas petugas,
- c. Kedisiplinan,
- d. Kejelasan aturan,
- e. Kelengkapan sarana dan prasarana.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui akuntabilitas kinerja pelayanan di puskesmas desa Buloila Kec. Sumalata.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat Akademis

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat terhadap perkembangan literatur akuntabilitas kinerja pelayanan yang sekiranya dapat dijadikan sebagai acuan pada penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini, maka diharapkan untuk dapat dijadikan bahan evaluasi ataupun untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja pelayanan terutama bagi pihak puskesmas desa Buloila.