

AKUNTABILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN DUA PITUE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Murdiono

murdiono@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang dan untuk mengetahui faktor-faktor memengaruhi akuntabilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik (1) Observasi, (2) Wawancara, (3) kuesioner, (4) telaah dokumen. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui tabel frekuensi dan persentase. Populasi penelitian ini adalah masyarakat sebanyak 61 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Akuntabilitas Pelayanan yang digunakan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang yaitu indikator akuntabilitas pelayanan dinilai sangat baik yaitu 78,67%, indikator kepuasan masyarakat dinilai cukup baik yaitu 72,87% Sedangkan faktor-faktor yang memengaruhi yaitu pengaruh etika pelayanan dalam kategori cukup baik yaitu 73,75%, budaya paternalisme dalam kategori sangat baik dengan persentase 76,5%, dan pengaruh kontrol publik dalam kategori cukup baik yaitu 65%.

Kata Kunci : Akuntabilitas dan Pelayanan

Abstract

This study aims to determine service accountability to community satisfaction at the Dua Pitue District Office, Sidenreng Rappang Regency and to determine the factors influencing service accountability to community satisfaction at the Dua Pitue District Office, Sidenreng Rappang Regency. The data collection techniques used in this study were (1) observation, (2) interviews, (3) questionnaires, (4) document review. The collected data is then analyzed through frequency and percentage tables. The population of this study is the community as many as 61 people. The results showed that the Service Accountability used for community satisfaction at the Dua Pitue District Office, Sidenreng Rappang Regency, namely the service accountability indicator was considered very good, namely 78.67%, the community satisfaction indicator was considered quite good, namely 72.87%. the influence of service ethics in the fairly good category is 73.75%, the paternalism culture in the very good category with a percentage of 76.5%, and the influence of public control in the quite good category, which is 65%.

Keywords: Accountability and Service

A. PENDAHULUAN

Tugas pokok aparaturnegara sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat antara lain tercermin dalam tugas pokoknya dibidang pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Era reformasi yang didengungkan sebagai era perubahan menuju kondisi yang lebih baik dari era sebelumnya menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi cenderung menurun. Ini sebagai akibat buruknya pelayanan birokrasi terhadap masyarakat yang direpresentasikan dengan pelayanan pemerintah tidak dalam kondisi yang diharapkan.

Penyelenggaraan peleksanakan oleh aparaturnegara dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini terbukti dengan masih banyaknya keluhan ataupun pengaduan dari masyarakat dan dunia usaha baik melalui media masa maupun media pengaduan yang lain, menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informasi, kurang okomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian (hukun, waktu dan biaya) serta masih banyaknya dijumpai praktek pungutan liat serta tindakan-tindakan yang terindikasikan penyimpangan, kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN).

Masalah lain yang sering muncul bahwa keikhlasan aparat untuk semata-mata menjalankan tugas demi kepentingan masyarakat masih rendah. Kepentingan masyarakat bukan merupakan prioritas, tetapi justru sebaliknya. Pelayanan akan diberikan dengan baik apabila ada sesuatu yang menguntungkan bagi aparat pemberi pelayanan. Demikian halnya dengan budaya paternalisme menempatkan kepentingan organisasi yang cenderung merefleksikan kepentingan pimpinan di atas kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Dalam setiap surat dari bawahan kepada atasan selalu akhiri dengan kalimat, demikian untuk menjadikan periksa dan mohon petunjuk.

Berkembangnya patologi dalam tubuh birokrasi tersebut akhirnya melahirkan krisis kepercayaan terhadap birokrasi yang ditandai dengan mengalirnya protes dan demonstrasi yang dilakukan oleh berbagai komponen

masyarakat terhadap birokrasi, baik ditingkat pusat maupun daerah. Keluhan, ketidakpuasan, keengganan melengkapi berkas persyaratan, berbelit-belitnya prosedur, bahkan timbulnya gelombang protes menunjukkan betapa besar akumulasi kekecewaan masyarakat terhadap birokrasi. Karenanya, ketika pintu protes itu terbuka, maka mengalirlah semua keluhan, bahkan hujatan terhadap birokrasi” (Dwiyanto et. All, 2002:18).

Tuntutan peningkatan akuntabilitas dan peningkatan kinerja bukanlah persoalan yang mudah bagi daerah, terlalu lama dalam sistem monolistik dan sentralistik membuat birokrasi terbelenggu dalam kenikmatan yang sulit ditinggalkan. Namun demikian usaha tetap harus dilakukan salah satunya dengan memulai pembenahan dari unit-unit kerja yaitu kecamatan yang dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 maupun Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 mempunyai peran yang strategi bagi daerah.

Dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi kecamatan adalah penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat dan pelayanan teknis/administratif kepada perangkat daerah diwilayah kecamatan, maka akuntabilitas pelayanan menjadi sangat penting karena menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan ekonomi daerah yaitu peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu akuntabilitas tersebut semakin penting mengingat :

1. Kecamatan merupakan tempat memproses pelayanan yang bersifat wajib bagi setiap anggota masyarakat seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yang keberadaanya menjadi prasyarat bagi setiap anggota masyarakat untuk melakukan akses dengan berbagai bidang kehidupan.
2. Pemberian pelayanan didasarkan pada produk pelayanan yang dihasilkan oleh kecamatan sehingga proses yang terjadi di kecamatan akan sangat berpengaruh terhadap pemberian pelayanan di kabupaten.

Jenis pelayanan tersebut, ada tiga jenis pelayanan yang sangat domonasi di Kecamatan Dua Pitue yaitu Pelayanan Kartu Tanda Penduduk. Melihat kenyataan tersebut diatas maka menjadi suatu keharusan bagi Pemerintah Kecamatan Dua Pitue untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas yang bisa memuaskan masyarakat. Berdasarkan

latar belakang diatas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “ Akuntabilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang “.

Kepemerintahan yang baik merupakan issue yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi dewasa ini. Tuntutan yang dilaksanakan masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat yang selalu menginginkan perubahan, yang selama bertahun-tahun ini penuh dengan ketidak pastian. Oleh karena itu tuntutan itu merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (2000:9), menyatakan bahwa : “*Good governance* mencakup aspek kehidupan yang luas mulai dari aspek hukum, politik, ekonomi, sosial dan terkait erat dengan tugas fungsi eksekutif dan yudikatif. Mas’oed, 1997:21). Akan tetapi upaya ke arah itu tampaknya masih mengalami banyak permasalahan serius, terutama menyangkut keberadaan sistem dan lembaga birokrasi pemerintah yang masih belum sepenuhnya mampu mengembangkan sistem terhadap dinamika masyarakat.

Akuntabilitas dapat didefinisikan sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban”(LAN & BPKP, 2000:43). Secara sederhana pelayanan dapat diartikan pelayanan yang ditunjukkan kepada orang banyak (masyarakat). Dalam literature pelayanan yang ditujukan kepada orang banyak ini dapat dijumpai dalam berbagai istilah, seperti pelayanan (Dwiyanto, 2002).

Akuntabilitas sebagai suatu keadaan yang dapat dipertanggungkan, bertanggungjawab, dan akuntabel. Arti kata akuntabel adalah pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan,

sebagaimana seseorang manusia bertanggungugat kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan. Kedua, memiliki kemampuan untuk dipertanggungugatkan secara eksplisit, dan ketiga, sesuatu yang bisa diperhitungkan atau dipertanggungugatkan. Waluyo (2007:190).

Menurut winarno yang dikutip darwin bahwa”akuntabilitas adalah pertanggungjawaban yang bersifat eksternal dari pihak yang menjalankan tugas kepada pihak yang mempunyai kuasa dan dan memberikan otoritas (Widodo, 2001:19). Kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat fiscal manajerial dan program. Dengan demikian akuntabilitas mempunyai empat dimensi yang membedakan dengan yang lain, yaitu :

1. Siapa yang harus melaksanakan akuntabilitas.
2. Kepada siapa seseorang berakuntabilitas.
3. Apa standar yang digunakan untuk menilai akuntabilitas.
4. Nilai akuntabilitas itu sendiri.

Pertanggung jawaban pegawai pemerintah kepada yang menjadi konsumen pelayanannya (LAN & BPKB, 2000:22). Dengan demikian tolok ukur dalam akuntabilitas pelayanan adalah itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan.

Berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan ini, siagian (1993:26) mengemukakan bahwa : Meskipun cakupan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sangat luas pemerintah tidak boleh asal – asalan dalam memperuduksi barang atau jasa yang dibutuhkan oleh. Barang atau jasa yang diproduksi pemerintah harus memenuhi syarat-syarat tertentu, antara lain : (a). Dimaksudkan untuk memuaskan suatu kebutuhan tertentu dari masyarakat ;(b). Didasarkan pada standar kualitas tertentu ;(c). Kuatitasnya sesuai dengan pemerintah masyarakat yang memerlukan ;(d). Harganya ditentukan sedemikian rupa sehingga benar-benar terjangkau oleh masyarakat pemakaiannya ; (e). Mudah memperolehnya setiap kali dibutuhkan dan ;(f). dalam bentuk yang sesuai dengan kebutuhan.

Versi pemerintah, akuntabilitas pelayanan ini tercermin dari asas-asas yang

ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan umum. Asas-asas tersebut adalah Akuntabilitas merupakan fenomena sosial yang terjadi ditengah-tengah kehidupan sosial masyarakat. Ia merupakan produk dari interaksi sosial manusia dalam kehidupan organisasi dan masyarakat, sehingga keberadaannya sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor pembentuk interaksi tersebut. Sebagian dari kinerja, akuntabilitas tidak bisa dilepaskan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Faktor-faktor tersebut seperti : Kewenangan diskreasi/system kekuasaan, orientasi pada perubahan, budaya paternalisme, etika pelayanan (Dwinyanto, et all. 2002:158), system insentif (Osborne & Plastrik, 2001: Dwinyanto, et all 2002:160) dan semangat kerja sama (Dwinyanto, et all. 2002:231). Struktur organisasi (Ronald J. Oakerson dalam Syafriz & Hide, 1997:37), visi dan misi organisasi, system pertanggungjawaban, dan budaya (Osborne & Plastrik, 2001:168). Derajat keterpengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kinerja organisasi berubah-ubah sesuai dengan konteks organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi terciptanya akuntabilitas pelayanan menurut Dwinyanto, et all (2002:158) adalah Etika Pelayanan, Budaya Paternalisme, dan Kontrol.

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2000:153). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis (dalam Suryo Suprpto, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 5 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Menurut Dutton dkk. (dalam Suryo Suprpto, 1998), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya.

B. METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian yang penulis gunakan yaitu kuantitatif Populasi dalam penelitian yakni, semua pegawai dan masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Dua Pitue sejumlah 61 orang, yang dijadikan sebagai informan pada penelitian ini adalah Camat dan Sekertaris Camat Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang. Adapun

responden yang diteliti yaitu masyarakat sebanyak 61 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, kuesioner, wawancara, dan teelah dokumen, sedangkan penelitian ini dilakukan setelah melalui proses klasifikasi data berupa pengelompokan dan kategorisasi data yang antara lain diperoleh dari hasil wawancara dan kuisisioner.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas hukum dan kejujuran adalah Kepatuhan terhadap hukum dan penghindaran korupsi dan kolusi. Untuk mengetahui akuntabilitas hukum dan kejujuran pada Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 61 responden yang diteliti, nilai atau cakupan sangat baik adalah 20 orang menyatakan cukup baik dengan hasil persentase sebanyak 31,14 % dan frekuensi paling rendah sebanyak 0 orang sedangkan yang memberikan jawaban baik adalah 22 orang. Dari ketiga indikator tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran di Kecamatan Dua Pitue tergolong kurang baik. Hal ini terlihat dari tingginya jumlah responden yang memberikan kriteria cukup baik pada poin tersebut.

Kepatuhan Proses adalah Adanya kepatuhan prosedur dan adanya pelayanan yang responsip. Untuk mengetahui kepatuhan proses pada Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 61 responden yang diteliti, 30 orang dengan nilai persentase 49,1%. Sedangkan yang berada dalam kategori cukup baik 13 orang dan kurang baik 0 orang dengan nilai persentase 21%. Dilihat dari responden yang memberikan jawaban sangat baik dengan persentase yang paling tinggi.

Akuntabilitas Program adalah Alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dan mempertanggungjawabkan yang telah dibuat. Untuk mengetahui akuntabilitas program pada Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang yaitu hasil olahan data menunjukkan bahwa dari 61 responden yang diteliti, 3 orang atau 4% responden menyatakan kurang baik, ini merupakan nilai yang paling kurang baik yang diberikan oleh responden, kemudian 27 orang responden menyatakan baik dengan persentase 32%, dan 11 orang atau 18% responden menyatakan cukup baik.

Ketiga indikator tentang Akuntabilitas program yang diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas di Kantor Kecamatan Dua Pitue, tergolong baik. Hal ini terlihat dari baiknya jumlah responden yang memberikan kriteria baik pada pembahasan tersebut.

Kecakapan petugas adalah adalah kemampuan, kesanggupan, kepandaian atau kemahiran seorang pegawai mengerjakan sesuatu pekerjaan. Untuk mengetahui kecakapan petugas pada Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 61 responden yang diteliti, 17 orang dengan persentase 27% sedangkan yang terendah adalah 5 orang. Dari data tersebut disimpulkan bahwa kecakapan petugas di Kantor Kecamatan Dua Pitue adalah cukup baik hal ini dilihat dari baiknya responden yang memberikan jawaban yang rendah.

Keramahan pelayanan adalah sifat ramah, kebaikan hati dan keakraban pegawai dalam memberikan pelayanan. Untuk mengetahui keramahan pelayanan pada Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang hasil olahan data menunjukkan bahwa dari 61 responden yang diteliti, nilai atau cakupan sangat baik adalah 19 orang menyatakan cukup baik dengan hasil persentase sebanyak 37 % dan frekuensi paling rendah sebanyak 0 orang sedangkan yang memberikan jawaban baik adalah 19 orang. Dari ketiga indikator tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa keramahan Pelayanan di Kantor Kecamatan Dua Pitue tergolong kurang baik. Hal ini terlihat dari tingginya jumlah responden yang memberikan kriteria cukup baik pada poin tersebut.

Suasana lingkungan yang nyaman yaitu kondisi dimana masyarakat dapat merasa nyaman saat menerima pelayanan yang dibutuhkan dari para pegawai. Untuk mengetahui suasana lingkungan yang nyaman hasil olahan data menunjukkan bahwa dari 61 responden yang diteliti, 18 orang dengan nilai persentase 29%. Sedangkan yang berada dalam kategori cukup baik 22 orang dan kurang baik 2 orang dengan nilai persentase 0,3%. Dilihat dari responden yang memberikan jawaban sangat baik dengan persentase yang paling tinggi.

Waktu tunggu yang singkat yang dimaksud yaitu kecepatan dan keteptan pegawai memberikan pelayanan yang memuaskan. Untuk mengetahui tingkat

ketepatan waktu dalam pelayanan pada Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang hasil olahan data menunjukkan bahwa dari 61 responden yang diteliti, hanya 1 orang atau 0,1% responden menyatakan kurang baik, ini merupakan nilai yang paling kurang baik yang diberikan oleh responden, kemudian 16 orang responden menyatakan baik dengan persentase 26,2 %, dan 19 orang atau 31 % responden menyatakan cukup baik.

Etika pelayanan adalah salah satu komponen yang amat menentukan untuk melahirkan pemerintahan yang baik adalah moral. Untuk mengetahui etika pelayanan pada Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang yaitu hasil olahan data menunjukkan bahwa dari 61 responden yang diteliti, terlihat jelas bahwa etika pelayanan di Kantor Kecamatan Dua Pitue dalam kategori cukup baik adalah 18 orang. Sedangkan jumlah responden yang memilih kategori baik dan kurang baik masing-masing dipilih oleh 22 dan 2 orang. Dari ketiga indikator tentang Etika Pelayanan di Kantor Kecamatan Dua Pitue tergolong cukup baik. Hal ini terlihat dari baiknya jumlah responden yang memberikan kriteria cukup baik pada pembahasan tersebut.

Budaya paternalisme merupakan faktor penting untuk menjelaskan kegagalan birokrasi dalam memberikan pelayanan. Untuk mengetahui budaya paternalisme pada Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang yaitu jawaban baik yaitu 17 orang, dengan persentase 27% menyatakan baik dan 1 orang menyatakan kurang baik. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh Budaya Paternalisme di Kantor Kecamatan Dua Pitue tergolong baik. Hal ini tersebut dari baiknya jumlah responden yang memberikan kriteria baik pada pembahasan tersebut.

Kontrol publik adalah kekuasaan pemerintah yang berasal dari rakyat, agar dijalankan dengan baik harus diimbangi dengan pengawasan yang dilakukan rakyat. Untuk mengetahui kontrol publik pada Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang yaitu olahan data menunjukkan bahwa dari 61 responden yang diteliti, jawaban responden yang paling rendah adalah 9 orang dengan nilai persentase 14% sedangkan jumlah responden yang memilih kategori baik dan kurang baik masing-masing dipilih oleh 19 orang.

Indikator tentang Kontrol Publik di Kantor Kecamatan Dua Pitue tergolong cukup baik. Hal ini terlihat dari baiknya jumlah responden yang memberikan kriteria cukup baik pada pembahasan tersebut.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Akuntabilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Disamping itu pula dikemukakan tentang berbagai faktor yang mempengaruhi dalam Akuntabilitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Akuntabilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas pelayanan yang digunakan di Kantor Kecamatan Dua Pitue adalah Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran, Akuntabilitas Proses, Akuntabilitas Program dan Akuntabilitas Kebijakan.
2. Etika Pelayanan, Budaya Paternalisme dan Kontrol Publik adalah faktor yang sangat berpengaruh dalam Akuntabilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang karena memiliki persentase yang lebih baik.

E. REFERENSI

- Dwiyanto, A. P. (2002). *Reformasi Birokrasi di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan kebijakan UGM*. Yogyakarta.
- INDEF. (1999). *Birokrasi, Korupsi dan Reformasi, Kasus Pelayanan KTP*. Jakarta: INDEF.
- Kotler. (2000). *Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Pustaka Binaman Prissindo.
- Osborne, D. d. (2001). *Memangkas Birokrasi, Lima Strategi menuju pemerintahan Wirausaha*. Jakarta: PPM.
- Siagian, S. P. (1993). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Gunung Agung.
- Thota. (2003). *Birokrasi Indonesia dalam Era Globalisasi*. Jakarta: PD Batang Gadis.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance, Telaah dan Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol*

Birokrasi pada Era Otonomi Daerah.
Surabaya: Insan Cendekia.