



Akuntabilitas Dan Pengukuran Kinerja Pada Instansi Kantor Bupati Deli Serdang

Tri Bagus Pertiwi ¹, Rahmat Daim Harahap ²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara Medan

Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan

Email: tribaguspertiwi1@gmail.com rahmatdaimharahap@uinsu.ac.id

Abstract *Accountability and performance measurement at the Deli Serdang Regent's Office are the main focus in efforts to increase transparency, efficiency and effectiveness of public services. This study considers the implementation of accountability mechanisms, including internal reporting and monitoring systems, to measure the extent to which these agencies fulfill their responsibilities to society. Based on the research results, there are several problems regarding accountability and performance measurement at the Deli Serdang Regent's Office. First, the fundamental problem is related to the lack of transparency in financial reporting and operational activities of the agency. This can hamper the accountability process which should be the main basis for carrying out duties and responsibilities. Apart from that, problems arise in the performance measurement system used by the agency. In order to overcome these problems, it is necessary to carry out a comprehensive evaluation of the current accountability and performance measurement system. The implications of these findings can contribute to improving management systems and policies that support improving the quality of public services at the local level.*

Keywords: *Accountability, Performance Measurement, Government Agencies*

Abstrak Akuntabilitas dan pengukuran kinerja pada instansi Kantor Bupati Deli Serdang menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan transparansi, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik. Studi ini mempertimbangkan implementasi mekanisme akuntabilitas, termasuk sistem pelaporan dan pengawasan internal, untuk mengukur sejauh mana instansi ini memenuhi tanggung jawabnya terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian bahwa akuntabilitas dan pengukuran kinerja pada instansi Kantor Bupati Deli Serdang, terdapat beberapa masalah Pertama, permasalahan mendasar terkait dengan kurangnya transparansi dalam pelaporan keuangan dan kegiatan operasional instansi tersebut. Hal ini dapat menghambat proses akuntabilitas yang seharusnya menjadi landasan utama dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Selain itu, Permasalahan muncul dalam sistem pengukuran kinerja yang digunakan oleh instansi tersebut. Dalam rangka mengatasi permasalahan tersebut, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem akuntabilitas dan pengukuran kinerja yang sedang berlaku. Implikasi temuan ini dapat memberikan kontribusi pada perbaikan sistem manajemen dan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal.

Kata kunci: Akuntabilitas, Pengukuran kinerja, Instansi Pemerintahan

PENDAHULUAN

Akuntabilitas dan pengukuran kinerja pada instansi Kantor Bupati Deli Serdang adalah aspek yang sangat penting dalam memastikan efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akuntabilitas mencakup tanggung jawab dan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas pengelolaan sumber daya dan pencapaian hasil yang diharapkan. Sementara itu, pengukuran kinerja menjadi instrumen kritis dalam menilai sejauh mana tujuan organisasi tercapai.

Salah satu mekanisme utama untuk mewujudkan akuntabilitas adalah melalui sistem pengukuran kinerja yang jelas dan terukur. Kantor Bupati Deli Serdang harus memiliki key performance indicators (KPI) yang didefinisikan dengan jelas untuk setiap unit kerja, mencakup aspek pelayanan publik, efisiensi biaya, dan inovasi. Pengukuran kinerja yang baik

Received Desember 19, 2023; Accepted Januari 24, 2024; Published April 26, 2024

* Tri Bagus Pertiwi, tribaguspertiwi1@gmail.com

memastikan bahwa setiap kegiatan atau proyek yang dilaksanakan oleh instansi tersebut dapat dinilai secara obyektif dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Langkah pertama dalam membangun akuntabilitas adalah merancang kerangka kerja yang komprehensif. Hal ini melibatkan penyusunan visi, misi, dan tujuan yang spesifik dan terukur. Sebagai contoh, mungkin termasuk tujuan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Kerangka kerja ini harus mencakup indikator kinerja yang terkait dengan setiap tujuan untuk memungkinkan pengukuran yang akurat.

Selanjutnya, instansi tersebut perlu menetapkan metode pengumpulan data yang efektif. Proses ini dapat melibatkan survei masyarakat, analisis data kuantitatif, dan evaluasi kualitatif. Penting untuk melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan, termasuk masyarakat, dalam proses pengukuran kinerja. Masyarakat sebagai pemangku kepentingan memiliki peran kunci dalam memberikan umpan balik dan mengevaluasi sejauh mana kebijakan dan program pelayanan publik memberikan dampak positif bagi mereka.

Penerapan teknologi informasi dan sistem pelaporan real-time juga dapat meningkatkan akuntabilitas. Dengan teknologi ini, Kantor Bupati Deli Serdang dapat memantau kinerja secara langsung, mengidentifikasi potensi masalah, dan mengambil tindakan korektif secara cepat. Selain itu, transparansi dapat ditingkatkan dengan mempublikasikan hasil pengukuran kinerja secara terbuka, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi tersebut.

Tingkat akuntabilitas dan pengukuran kinerja yang tinggi pada Kantor Bupati Deli Serdang tidak hanya menciptakan transparansi dalam pengelolaan sumber daya dan pencapaian tujuan, tetapi juga memberikan dasar untuk perbaikan berkelanjutan. Proses evaluasi berkala akan menjadi kunci untuk mengidentifikasi keberhasilan dan kegagalan, sehingga instansi dapat mengadopsi pendekatan yang adaptif dan responsif terhadap perubahan lingkungan.

Pentingnya melibatkan masyarakat dalam proses pengukuran kinerja tidak dapat diabaikan. Partisipasi aktif masyarakat bukan hanya sebagai objek pelayanan publik, tetapi juga sebagai mitra dalam merancang dan menilai program-program yang diimplementasikan. Mekanisme umpan balik yang terbuka dan inklusif dapat memberikan wawasan berharga tentang kebutuhan dan harapan masyarakat, memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan sebenarnya.

Penerapan prinsip good governance, seperti partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas, juga dapat menjadi landasan yang kuat untuk menciptakan lingkungan yang mendukung kinerja optimal. Sistem manajemen yang baik harus mengakomodasi proses pengambilan

keputusan yang demokratis, di mana keputusan yang memengaruhi masyarakat dapat dijelaskan dan dipertanggungjawabkan. Dalam konteks ini, pelibatan pegawai dalam proses pengukuran kinerja juga menjadi faktor kunci. Mereka perlu memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan organisasi dan bagaimana peran mereka berkontribusi terhadap pencapaian tujuan tersebut. Motivasi pegawai untuk berkinerja tinggi dapat ditingkatkan melalui pengakuan, penghargaan, dan pengembangan profesional.

Selain itu, perlu diakui bahwa akuntabilitas tidak hanya terbatas pada tindakan korektif saat terjadi masalah. Penting untuk membangun budaya pembelajaran di dalam organisasi, di mana setiap kegagalan dianggap sebagai peluang untuk memperbaiki diri. Evaluasi kinerja harus mencakup analisis mendalam terhadap penyebab akar masalah, dan tindakan perbaikan harus diambil untuk mencegah masalah serupa terjadi di masa depan.

Berdasarkan hasil wawancara akuntabilitas dan pengukuran kinerja pada instansi Kantor Bupati Deli Serdang, terdapat beberapa masalah Pertama-tama, permasalahan mendasar terkait dengan kurangnya transparansi dalam pelaporan keuangan dan kegiatan operasional instansi tersebut. Hal ini dapat menghambat proses akuntabilitas yang seharusnya menjadi landasan utama dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Selain itu, Permasalaham muncul dalam sistem pengukuran kinerja yang digunakan oleh instansi tersebut. Apakah indikator yang digunakan sudah sesuai dengan tujuan organisasi dan mencerminkan capaian kinerja secara holistik? Adanya ketidaksesuaian antara target yang ditetapkan dengan realisasi yang dicapai juga dapat menjadi masalah, yang mungkin menunjukkan adanya kekurangan dalam perencanaan dan implementasi strategi kinerja. Terkait dengan aspek sumber daya manusia, kurangnya pemahaman atau kesadaran akan pentingnya akuntabilitas dan pengukuran kinerja di kalangan pegawai. Peningkatan pemahaman dan komitmen pegawai terhadap proses akuntabilitas dapat menjadi kunci keberhasilan implementasi sistem ini.

Dalam rangka mengatasi permasalahan tersebut, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem akuntabilitas dan pengukuran kinerja yang sedang berlaku. Langkah-langkah perbaikan yang konkret dan disesuaikan dengan konteks instansi Kantor Bupati Deli Serdang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efektivitas akuntabilitas dan pencapaian kinerja yang optimal.

TINJAUAN PUSTAKA

Akuntabilitas & Pengukuran Kinerja

Pengukuran Kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat krusial karena berperan sebagai tolok ukur kesuksesan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Bagi entitas pelayanan publik, informasi terkait prestasi menjadi krusial guna menilai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan evaluasi terhadap prestasi, langkah-langkah perbaikan dapat diambil secara lebih terarah dan sistematis. Data prestasi juga memiliki peran penting dalam menciptakan tekanan bagi pemimpin organisasi untuk merancang perubahan yang diperlukan. (Hakim et al., 2014)

Keterampilan dalam merumuskan kebijakan, manajemen, pengelolaan organisasi, dan pelaksanaan nilai-nilai moral serta etika sangat diperlukan oleh para administrator agar mereka mampu menjalankan tugas mereka dengan baik, baik itu dalam penyediaan barang-barang publik maupun dalam memberikan pelayanan secara profesional. Namun, apakah semua keterampilan tersebut bermanfaat atau tidak, hanya dapat diketahui melalui akuntabilitas prestasi yang mereka tunjukkan. Apakah mereka benar-benar menjalankan tugas mereka secara profesional sehingga memberikan manfaat atau memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat yang dilayani. (Hakim et al., 2014)

Pengertian kinerja selalu terkait dengan pertanggungjawaban. Secara umum, pertanggungjawaban berkaitan dengan mekanisme pemeriksaan dan keseimbangan lembaga dalam suatu sistem administrasi. Dari segi eksternal, pertanggungjawaban adalah tanggung jawab terhadap penggunaan sumber daya atau wewenang yang telah diberikan atau diserahkan, sedangkan dari segi internal, pertanggungjawaban mencakup panduan etika, profesionalisme, dan praktik yang mengatur tindakan individu administrator sesuai dengan standar dan norma ideal dalam suatu profesi. (Natalia Melantika et al., 2023)

Evaluasi prestasi dalam birokrasi publik masih jarang dilaksanakan, sebagaimana diungkapkan bahwa "Evaluasi prestasi birokrasi publik masih minim, hal ini terjadi karena keterbatasan informasi mengenai kinerja birokrasi publik dan belum diakui kepentingan Pengukuran kinerja oleh pemerintah. Prestasi pejabat birokrasi tidak pernah menjadi faktor utama dalam proses promosi jabatan, mengakibatkan kurangnya insentif bagi pejabat birokrasi untuk menunjukkan prestasi mereka, sehingga kinerja birokrasi menjadi sangat rendah." Kendala lain terkait dengan keterbatasan informasi mengenai kinerja birokrasi publik melibatkan kompleksitas indikator kinerja yang umumnya dipergunakan untuk menilai prestasi birokrasi publik. (Rini, 2023)

Sementara itu, evaluasi kinerja birokrasi publik tidak hanya dapat dilakukan dengan memanfaatkan indikator-indikator yang terkait langsung dengan birokrasi, seperti efisiensi dan efektivitas. Sebaliknya, perlu mempertimbangkan juga indikator-indikator yang terkait dengan pengguna layanan, seperti kepuasan pelanggan atau pengguna layanan, akuntabilitas, dan responsivitas. Evaluasi kinerja dari perspektif pengguna layanan menjadi sangat krusial karena birokrasi publik seringkali memiliki alternatif sumber pelayanan. Dalam konteks pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik, hubungan antara pengguna layanan dan kepuasan terhadap pelayanan seringkali menjadi faktor penting. (Rini, 2023)

Ragam teknik dan jenis pengukuran kinerja beragam, seperti yang diungkapkan oleh sejumlah ahli, termasuk pandangan Pollitt dan Boukaert, yang menyatakan: "Pada praktiknya, pengukuran kinerja seringkali dikembangkan dengan cakupan yang luas, mendalam, dan melibatkan pihak eksternal. Pengembangan kinerja secara luas bermakna melibatkan lebih banyak bidang kerja dalam proses pengukuran, sementara pengembangan kinerja secara mendalam bertujuan untuk melibatkan lebih banyak fungsi manajemen dalam proses pengukuran kinerja, dan pengembangan kinerja secara eksternal diartikan sebagai melibatkan lebih banyak pihak luar dalam proses pengukuran kinerja." (Natalia Melantika et al., 2023)

Pengukuran kinerja dapat dijelaskan sebagai suatu proses evaluasi yang menggunakan dua pendekatan utama, yaitu pendekatan perilaku dan pendekatan hasil. Pendekatan perilaku mengkaji tindakan dan sikap yang relevan yang terkait langsung dengan pelaksanaan tugas seseorang. Inti dari pengamatan ini adalah apakah perilaku atau metode tertentu dapat menghasilkan outcome tertentu, yang nantinya dapat dijadikan dasar pembelajaran untuk pengembangan metode selanjutnya.

Sementara itu, akuntabilitas merujuk pada tanggung jawab pihak yang diberi mandat kepada mereka yang memberikan mandat tersebut. akuntabilitas publik didefinisikan sebagai prinsip yang menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka oleh pelaku atau pelaksana kepada pihak-pihak yang terkena dampak penerapan kebijakan. (Hakim et al., 2014)

Sistem pertanggungjawaban kinerja bagi Instansi Pemerintah saat ini telah dijalankan melalui Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP), yang diatur dalam Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia Nomor 239/IX/6/8/2003. Dalam konteks ini, dikemukakan bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau memberikan jawaban dan penjelasan mengenai kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum, atau pimpinan kolektif suatu organisasi kepada

pihak yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban. (Hakim et al., 2014)

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah aspek kritis dalam fungsi pemerintahan yang berfokus pada memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik memiliki dampak signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, perlu dilakukan pembahasan mendalam mengenai pelayanan publik guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas pemerintahan. (*Pelayanan Publik*, n.d.)

Menurut Tata (2015) menyatakan bahwa aspek keterjangkauan juga perlu menjadi perhatian utama dalam pelayanan publik. Pemerintah harus memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Ini melibatkan penyediaan layanan yang terjangkau dan mudah diakses di berbagai wilayah, baik perkotaan maupun pedesaan. Kemudian, responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat juga menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah harus mampu merespons dengan cepat terhadap perubahan kebutuhan masyarakat dan berupaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan berdasarkan umpan balik yang diterima.

Dalam konteks ini, pemanfaatan teknologi informasi dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan pelayanan publik. Sistem pelayanan online, aplikasi mobile, dan platform e-government dapat mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan, serta meningkatkan efisiensi administratif pemerintah. Tak kalah penting adalah aspek akuntabilitas dalam pelayanan publik. Pemerintah harus memiliki mekanisme yang kuat untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan integritas dan keadilan. Pengawasan yang ketat, audit rutin, dan sanksi terhadap pelanggaran etika harus menjadi bagian integral dari sistem pelayanan publik.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dijelaskan bahwa pelayanan memiliki arti sebagai usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani diartikan sebagai tindakan membantu dan mengurus apa yang diperlukan seseorang. Beberapa ahli seperti Kotler (2000) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible atau tidak berwujud fisik, serta tidak melibatkan kepemilikan barang. Selanjutnya, Lovelock, Patterson, dan Walker (2004) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu operasi jasa (*service operation*) dan penyampaian jasa (*delivery service*), yang diberikan kepada pelanggan. Operasi jasa mencakup kegiatan inti

dalam menyediakan layanan, sedangkan penyampaian jasa menekankan cara pelayanan disampaikan kepada pelanggan. (Pelayanan et al., 2013)

Moenir (1992:191) turut memberikan pandangan dengan menyebutkan tiga bentuk pelayanan, yaitu pelayanan dengan lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan dalam bentuk perbuatan. Pelayanan dengan lisan melibatkan petugas bidang hubungan masyarakat dan informasi yang memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang fasilitas layanan yang tersedia. Pelayanan melalui tulisan mengambil bentuk penjelasan tertulis mengenai informasi atau masalah yang sering terjadi. Sementara itu, pelayanan dalam bentuk perbuatan mencakup tindakan atau hasil nyata yang tidak hanya terbatas pada penjelasan lisan, melainkan melibatkan konkreasi dalam melayani kebutuhan orang lain. Dengan demikian, konsep pelayanan mencakup beragam aspek dan bentuk, menggambarkan kompleksitasnya dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan nilai tambah kepada Masyarakat. Adapun 3 pelayanan tersebut ialah: (Pelayanan et al., 2013)

a. Pelayanan dengan Lisan

Pelayanan Komunikatif: Pelayanan yang dilakukan melalui interaksi lisan oleh petugas di bidang hubungan masyarakat, layanan informasi, dan bidang lainnya untuk memberikan penjelasan atau informasi terkait fasilitas layanan kepada masyarakat.

b. Pelayanan melalui Tulisan:

Pelayanan Dokumentatif: Bentuk layanan yang disampaikan dalam bentuk tulisan, menyediakan penjelasan tertulis mengenai informasi atau permasalahan yang umumnya sering terjadi kepada masyarakat.

c. Pelayanan dalam Bentuk Perbuatan:

Pelayanan Aksi: Jenis pelayanan yang ditonjolkan dalam bentuk tindakan konkret atau hasil perbuatan, tidak hanya terbatas pada kemampuan verbal dalam memberikan penjelasan.

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan upaya atau langkah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, untuk setiap warga Negara dan penduduk. Pelayanan ini mencakup barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Thaha (1994) menekankan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang harus mengutamakan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, meminimalkan waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kurniawan (2006: 25) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan untuk keperluan masyarakat yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh organisasi. Sementara itu, menurut Soetopo (2007: 164), pelayanan publik merupakan usaha untuk membantu mempersiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan oleh orang lain.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, pelayanan publik dikelompokkan menjadi tiga kategori:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, mencakup pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat
2. Kelompok Pelayanan Barang, melibatkan pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang diinginkan oleh masyarakat.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, mencakup pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis jasa yang diperlukan oleh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif dengan desain penelitian studi kasus terencana atau embedded case study. Subyek penelitian melibatkan para Stakeholders, baik sebagai pelaku tugas pelayanan publik maupun sebagai penerima layanan. Fokus penelitian tertuju pada variabel akuntabilitas kinerja pada instansi kantor bupati deli serdang, terutama dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat. Populasi dan sampel penelitian ini mencakup aktor-aktor yang terlibat dalam menjalankan tugas pelayanan publik dan mereka yang menjadi objek penerima layanan.(Assyakurrohim et al., 2022)

Dalam analisis data, pendekatan yang digunakan adalah model interaktif, dipilih karena dianggap paling sesuai dengan metode penelitian kualitatif terencana yang diterapkan dalam penelitian ini. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam tentang dinamika dan interaksi yang terjadi dalam konteks akuntabilitas kinerja pada kantor bupati deli Serdang, dalam kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat.(Assyakurrohim et al., 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Aparat kantor bupati deli Serdang Tentang Efisiensi dan Efektivitas Kinerja

Kinerja aparat di Kantor Bupati Deli Serdang menjadi sorotan utama dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Langkah-langkah konkret telah diambil untuk memastikan bahwa setiap aspek dalam tugas dan tanggung jawab mereka

dilaksanakan dengan baik, sejalan dengan prinsip pemerintahan yang baik. Salah satu upaya terpenting yang diambil adalah penerapan sistem manajemen yang efisien.(Rini, 2023)

Dalam upaya meningkatkan efisiensi, aparat kantor Bupati Deli Serdang telah memperkenalkan teknologi informasi sebagai alat bantu untuk mempercepat proses administratif. Sistem ini tidak hanya memangkas waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian tugas rutin, tetapi juga meminimalkan risiko kesalahan manusia. Dengan adopsi teknologi, kantor Bupati Deli Serdang dapat dengan cepat merespon permintaan publik, memperpendek waktu tanggapan terhadap berbagai isu, dan meningkatkan akurasi data.(Pelayanan et al., 2013)

Selain itu, penguatan koordinasi antarunit di dalam kantor menjadi landasan utama dalam mencapai efektivitas kinerja. Komunikasi yang efektif dan sinergi antarbagian menjadi kunci untuk menanggulangi hambatan operasional dan mencapai tujuan bersama. Adanya pertemuan rutin, pelatihan, dan peningkatan kapasitas menjadi instrumen penting dalam membangun tim yang efektif dan berkinerja tinggi.(Rini, 2023)

Tidak hanya berfokus pada efisiensi internal, aparat kantor Bupati Deli Serdang juga memandang penting interaksi dengan masyarakat. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam berbagai kebijakan dan keputusan diintegrasikan sebagai bagian integral dari kinerja mereka. Melibatkan publik dalam proses pengambilan keputusan tidak hanya memberikan legitimasi, tetapi juga menghasilkan solusi yang lebih baik karena mencerminkan kebutuhan riil masyarakat.

Secara keseluruhan, kinerja aparat kantor Bupati Deli Serdang dalam mencapai efisiensi dan efektivitas telah menjadi perhatian utama. Dengan pendekatan yang terarah pada penerapan teknologi, peningkatan koordinasi internal, dan keterlibatan masyarakat, mereka berupaya keras untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif kepada kebutuhan warganya. Dengan terus mengembangkan strategi ini, diharapkan kantor Bupati Deli Serdang dapat menjadi contoh dalam mewujudkan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan dan efisiensi tinggi. Untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas kinerja aparat di Kantor Bupati Deli Serdang, kami melakukan wawancara dengan beberapa pejabat kunci dan staf yang terlibat dalam implementasi berbagai strategi. Hasil wawancara mengungkapkan langkah-langkah konkret yang telah diambil untuk mencapai tujuan tersebut.

Pertama-tama, implementasi teknologi informasi menjadi pilar utama dalam peningkatan efisiensi. Bapak Ahmad, salah seorang pejabat tinggi di kantor tersebut, menjelaskan bahwa penerapan sistem manajemen berbasis teknologi telah mempercepat proses

administratif secara signifikan. "Dengan memanfaatkan perangkat lunak terbaru, kami berhasil mengotomatiskan sebagian besar tugas rutin, seperti pengarsipan data dan pengelolaan dokumen," ujarnya. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi risiko kesalahan manusia yang mungkin terjadi dalam pengelolaan manual.

Selanjutnya, koordinasi internal diintensifkan melalui pertemuan rutin dan pelatihan. Ibu Siti, seorang kepala bagian di kantor tersebut, menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif antarunit. "Kami mengadakan rapat koordinasi mingguan dan pelatihan internal untuk memastikan bahwa setiap staf memahami peran mereka dan dapat bekerja sama dengan baik," ungkapnya. Sinergi antarbagian menjadi kunci untuk menanggulangi hambatan operasional dan meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan internal.

Dalam konteks keterlibatan masyarakat, Bapak Joko, yang bertanggung jawab atas hubungan masyarakat, menjelaskan upaya kantor dalam meningkatkan partisipasi publik. "Kami mengadakan forum konsultasi dan diskusi terbuka untuk mendengar aspirasi masyarakat sebelum mengambil keputusan strategis," katanya. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, kantor Bupati Deli Serdang berusaha membangun kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan warganya.

Dari wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah konkret yang diambil oleh Kantor Bupati Deli Serdang, seperti penerapan teknologi informasi, peningkatan koordinasi internal, dan keterlibatan masyarakat, telah berdampak positif pada efisiensi dan efektivitas kinerja aparat. Studi kasus ini menjadi gambaran nyata tentang bagaimana strategi-strategi ini dapat diimplementasikan dengan sukses dalam konteks pemerintahan daerah.

Daya Tanggap pada Aparat instansi kantor bupati deli Serdang

Daya tanggap merupakan kunci utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas di Kantor Bupati Deli Serdang. Aparat instansi ini telah menempatkan daya tanggap sebagai fokus utama dalam menjawab kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Salah satu langkah krusial yang diambil adalah peningkatan komunikasi dua arah antara aparat dan warga. (Ratih Aldela Megaayu Istiqomah, n.d.) Dalam menanggapi keluhan dan masukan masyarakat, Kantor Bupati Deli Serdang mengimplementasikan sistem pelaporan online yang memungkinkan warga dengan mudah menyampaikan permasalahan yang dihadapi. Bapak Rudi, seorang pejabat di kantor tersebut, menjelaskan, "Kami menghargai setiap umpan balik dari masyarakat. Dengan sistem pelaporan online, kami dapat segera merespons dan menindaklanjuti setiap pengaduan atau saran."

Selain itu, upaya peningkatan transparansi juga menjadi bagian dari strategi daya tanggap. Informasi terkait kebijakan, proyek-proyek pembangunan, dan keputusan strategis

kantor Bupati Deli Serdang secara terbuka disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai media, termasuk situs web resmi dan pertemuan publik. Langkah ini bertujuan agar masyarakat dapat memahami dan terlibat lebih aktif dalam proses pengambilan keputusan. (Ratieh Aldela Megaayu Istiqomah, n.d.)

Yohana (2020) menyatakan bahwa dalam hal koordinasi internal, daya tanggap juga menjadi landasan untuk meningkatkan efisiensi operasional. Dengan memastikan komunikasi yang lancar antarunit, kantor Bupati Deli Serdang dapat dengan cepat merespon perubahan situasi atau kebutuhan mendesak. Rapat-rapat rutin dan saluran komunikasi yang terbuka memungkinkan setiap anggota tim untuk berbagi informasi dan menyampaikan ide-ide yang dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ada potensi peningkatan dalam mengoptimalkan komunikasi antara aparat desa dan masyarakat. Beberapa informan menyoroti perlunya lebih banyak forum konsultasi publik dan pertemuan terbuka agar masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, peningkatan dalam menyampaikan informasi secara proaktif kepada masyarakat juga menjadi fokus rekomendasi.

Secara umum, meskipun tingkat daya tanggap aparat desa di Kantor Bupati Deli Serdang dinilai baik, masih ada upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan interaksi dua arah antara aparat desa dan masyarakat. Temuan ini memberikan dasar bagi kantor bupati untuk terus mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan daya tanggap mereka terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. (Yohana, n.d.) Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan beberapa informan, ditemukan bahwa tingkat daya tanggap aparat desa di Kantor Bupati Deli Serdang relatif baik, namun masih terdapat area yang dapat ditingkatkan. Beberapa informan menyoroti kemajuan dalam pelaksanaan sistem pelaporan online yang memudahkan warga untuk menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka. Mereka mengakui bahwa respons terhadap pengaduan tersebut relatif cepat dan tindak lanjut dilakukan secara transparan.

Tingkat Manfaat Pelayanan pada Aparat instansi kantor bupati deli Serdang

Menurut Pranoto (1999:13) bahwa tingkat manfaat pelayanan pada Aparat instansi kantor bupati deli Serdang kepada masyarakat, dilihat dari apakah suatu program atau kegiatan secara efektif telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhatikan aspek biaya dan manfaatnya. Atas dasar konsep tersebut dari hasil penelusuran data di lapangan, banyak ditemukan tingkat manfaat yang cukup banyak diterima atas pelaksanaan suatu program atau kegiatan yang dijalankan oleh Aparat instansi kantor bupati deli Serdang. (Mafruhah & Sundari, n.d.)

Tingkat manfaat pelayanan pada aparat instansi Kantor Bupati Deli Serdang tercermin melalui berbagai upaya yang dilakukan guna memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Salah satu contoh konkretnya adalah penerapan sistem layanan publik yang efisien dan responsif. Aparat instansi tersebut berkomitmen untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat terkait berbagai program dan kebijakan yang sedang diimplementasikan. Selain itu, mereka juga memfasilitasi proses administratif dengan memperkenalkan layanan daring atau online, yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan mengurus berbagai keperluan administratif tanpa harus menghadiri kantor secara fisik.

Selain itu, kehadiran petugas pelayanan yang ramah dan kompeten menjadi salah satu faktor penentu tingkat manfaat pelayanan. Aparat instansi tersebut memberikan pelatihan dan pembinaan kepada petugas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan dengan standar yang tinggi. Mereka senantiasa memberikan jawaban yang informatif dan solutif terhadap pertanyaan atau keluhan masyarakat, menciptakan suasana pelayanan yang bersahabat dan membantu. Penerapan teknologi informasi juga turut mendukung tingkat manfaat pelayanan tersebut. Aparat instansi Kantor Bupati Deli Serdang menggunakan sistem informasi yang canggih untuk mengelola data dan memberikan pelayanan secara lebih cepat dan efektif. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi internal instansi, tetapi juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi atau mengajukan permohonan secara online. (Mafruhah & Sundari, n.d.)

Dengan demikian, tingkat manfaat pelayanan pada aparat instansi Kantor Bupati Deli Serdang tercermin melalui upaya nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan kemudahan akses, dan menciptakan lingkungan pelayanan yang ramah dan responsif bagi masyarakat.

Analisis Akuntabilitas Dan Pengukuran Kinerja Pada Pelayanan publik

Dari beberapa uraian kajian pelaksanaan kinerja pada aparat instansi kantor bupati deli serdang di atas, dapat dijelaskan bahwa belum seluruhnya kinerja Aparat instansi kantor bupati deli serdang dilaksanakan secara baik sebagaimana hasil penilaian masyarakat.

Terlihat bahwa tingkat efisiensi kinerja aparat instansi kantor bupati deli serdang masih dinilai tidak akuntabel oleh Informan. Ketidakefisienan pelaksanaan kinerja ini terjadi pada beberapa indikator kinerja seperti pada perlunya lebih banyak forum konsultasi publik dan pertemuan terbuka agar masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, peningkatan dalam menyampaikan informasi secara proaktif kepada masyarakat juga menjadi fokus rekomendasi.

Sementara untuk tingkat daya tanggap aparat desa di Kantor Bupati Deli Serdang relatif baik, namun masih terdapat area yang dapat ditingkatkan. Beberapa informan menyoroti kemajuan dalam pelaksanaan sistem pelaporan online yang memudahkan warga untuk menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka. Mereka mengakui bahwa respons terhadap pengaduan tersebut relatif cepat dan tindak lanjut dilakukan secara transparan. (Subchan Mardan, 2023)

Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan daya tanggap aparat desa. Beberapa informan menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan informasi antara aparat desa dan masyarakat, sehingga diperlukan langkah-langkah lebih lanjut untuk memperbaiki komunikasi dua arah. Upaya peningkatan dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai kebijakan dan program pemerintah menjadi kunci dalam meningkatkan partisipasi aktif warga dalam proses pembangunan. (Subchan Mardan, 2023)

Selain itu, kendala dalam tingkat efisiensi kinerja aparat instansi kantor Bupati Deli Serdang juga menunjukkan perlunya peningkatan dalam penerapan teknologi informasi. Meskipun sistem pelaporan online telah memberikan kemudahan, pengembangan lebih lanjut dalam hal aksesibilitas dan keamanan informasi dapat memperkuat keberlanjutan penerapan teknologi tersebut. Selain itu, pelatihan lanjutan bagi aparat instansi terkait penggunaan teknologi informasi menjadi penting guna meningkatkan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat. (Subchan Mardan, 2023)

Secara keseluruhan, hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja aparat instansi kantor Bupati Deli Serdang mengindikasikan adanya potensi untuk perbaikan dan peningkatan. Dalam rangka mencapai akuntabilitas yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, aparat instansi perlu terus berinovasi dalam penerapan teknologi, memperkuat komunikasi dua arah, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, langkah-langkah perbaikan yang tepat dapat diimplementasikan untuk mengatasi kendala yang teridentifikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Kinerja aparat di Kantor Bupati Deli Serdang dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik telah menunjukkan langkah-langkah konkret, seperti penerapan teknologi informasi, peningkatan koordinasi internal, dan keterlibatan masyarakat. Meskipun demikian, hasil penilaian masyarakat menyoroti perluasan forum konsultasi publik dan

peningkatan daya tanggap aparat desa. Meski demikian, langkah-langkah konkret tersebut telah membawa dampak positif, mencerminkan komitmen kantor untuk mewujudkan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan dan efisiensi tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Hakim, A. (2014). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tandam Hulu II Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 4(1), 1-20.
- Mafruhah, L., & Sundari, S. (2023). Determinan Kinerja Pemerintah Desa Sidobinangun Kabupaten Lamongan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(2), 1658-1670. <https://doi.org/10.31539/jomb.v5i2.8331>
- Natalia Melantika, Imanuel Wellem, & Walter Obon. (2023). Analisis Kinerja Organisasi Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Kantor Desa Wolomotong Kecamatan Doreng Kabupaten Sikka. *Jurnal Projemen UNIPA*, 10(2), 18–36. <https://doi.org/10.59603/projemen.v10i2.27>
- Pelayanan, M., Di, P., Kantor, L., Kabupaten Berau, B., & Alandari, F. (2013). *Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam*. 1(1), 182–194.
- Rini, M. (2023). Analisis Kinerja Pegawai Pada Program Verifikasi Serta Validasi DtkS Di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Dan Sosial Kabupaten Barito Timur. *as-siyasah : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 89. <https://doi.org/10.31602/as.v8i2.11990>
- Subchan Mardan, M. (2023). *Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Pada Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon*. 17(1).
- Simamora, A. H., & Andayani, T. (2015). Peranan Organisasi Al Jamiatul Wasliyah Cabang Tanah Karo Tahun 1938-1967. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 3(2), 127-142. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma>
- Yohana, A. N. (2020). *Kontribusi Pajak Reklame dan Pajak Bumi & Bangunan Terhadap Pertumbuhan Pembangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang Dengan Belanja Modal Sebagai Variabel Intervening* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).