

**AKUNTABILITAS KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Pada Desa Kalisongo Kecamatan Dau Kabupaten Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**Oleh:**

**RENIATI DAPPA**

**NIM. 2019210076**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG 2023**

# AKUNTABILITAS KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

(Studi Pada Desa Kalisongo Kecamatan Dau Kabupaten Malang)

Reniatidappa<sup>1</sup>, Asih Widi Lestari<sup>2</sup>, Agustinus Ghunu<sup>3</sup>

Program studi administrasi publik fakultas ilmu sosial dan politik

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, 2023

Email: [reniatidappa@gmail.com](mailto:reniatidappa@gmail.com)

---

## RINGKASAN

Dalam meningkatkan pelayanan publik diperlukan akuntabilitas kinerja pemerintah Desa agar pelaksanaan pelayanan publik berjalan dengan baik. Dalam Akuntabilitas kinerja pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan publik penulis menggunakan teori BAPPENAS. Pemerintah Desa sebagai pelaksana pelayanan publik sudah memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional pelaksanaan. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif, jenis data yang digunakan ialah data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, serta dalam menganalisa data menggunakan teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas kinerja pemerintah Desa yaitu bahwa akuntabilitas kinerja pemerintah Desa dikatakan sudah berjalan dengan baik karena sudah dijalankan sesuai dengan standar operasionalnya yaitu, kesesuaian antara standar operasional dengan pelaksanaan, adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan dan kelalaian dari pemerintah Desa, pelaksanaan pelayanan juga harus dilengkapi sumber daya yang baik. Faktor pendukung yaitu biaya dan sarana prasarana sedangkan faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia, ketidak disiplin pemerintah Desa dan kurangnya pemahaman masyarakat.

Kata kunci: Akuntabilitas, Kinerja, Pelayanan Publik, Desa Kalisongo

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dengan peningkatan masyarakat, upaya pemerintah dalam peningkatan kinerja pelayanan publik menuntut profesionalitas serta akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian, sebagai pelaksana pelayanan publik, pemerintah diharapkan memberikan layanan yang dapat memuaskan pelanggan, akan tetapi pelayanan publik belum berjalan dengan baik dikarenakan kurangnya akuntabilitas kinerja pemerintah dalam pelaksanaan fungsi dan wewenang yang ditugaskan..

Pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah pusat sampai ke daerah merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban pemerintah dalam menjalankan fungsi dan wewenang yang telah diembankan kepada suatu instansi. Dengan demikian, pemerintah harus lebih memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat seperti barang/jasa agar pelayanan publik benar-benar berjalan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam mewujudkan pemerintahan agar lebih baik, pemerintah sebagai pelaksana harus memberikan layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan akan menjadi patokan masyarakat dalam menilai kinerja pemerintah dimana masyarakat juga menginginkan pelayanan yang cepat, efektif, tanggap, transparansi, responsif dan akuntabel. Dalam hal ini pemerintah juga dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat yang selama ini pemerintah dinilai kurang baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pemerintah berusaha mewujudkan pelayanan secara transparan, akuntabel serta melakukan pekerjaan dengan baik dengan cara menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas.

Pemerintah Desa merupakan sekelompok organisasi yang paling kecil dalam suatu pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab penuh terhadap masyarakat dalam suatu

wilayah (Desa). Dengan tujuan untuk melakukan perubahan dalam meningkatkan pelayanan publik. Akuntabilitas terhadap tugas dan wewenang yang telah diembankan merupakan bagian dari keberhasilan kinerja pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat.

Peningkatan pelayanan publik merupakan suatu upaya pemerintah yang semata hanya untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang dengan cara menyediakan pelayanan yang mudah dijangkau, cepat, responsif serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tetapi sebagian masyarakat yang belum menerima pelayanan yang baik, dikarenakan akuntabilitas pemerintah Desa dengan kendala kurangnya sumber daya manusia serta ketidakdisiplinan pemerintah yang mengakibatkan masyarakat harus mengantri cukup lama

Berangkat dari permasalahan dasar diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian seperti apa pertanggungjawaban pemerintah Desa Kalisongo dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan judul “Akuntabilitas kinerja pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Kalisongo Kecamatan Dau Kabupaten Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dilihat dari pembahasan dalam Dalam konteks di atas, rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana akuntabilitas kinerja pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan publik?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan publik ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas kinerja pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan publik.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat akuntabilitas kinerja pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan publik

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis

Studi ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi atau pengetahuan mengenai akuntabilitas kinerja pemerintah Desa dalam Meningkatkan pelayanan publik

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebuah kontribusi pada pemerintah dan masyarakat dalam mengatasi problem yang meningkatkan pelayanan publik

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto. Niko. 2007. *Good E-Governance: Tansparansi Publik Melalui E-Governance*. Malang:Q2Q Bayumedia Publishing.
- Bovens. 2007. *Akuntabilitas Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Bernardin dan Russel Oleh Ruky dalam Dr. Junihot M. Simanjuntak, M. Pd, 2001, *Manajemen Pengembangan Keprofesian Guru Berbasis Produk Karya Tulis Ilmiah*. Yogyakarta: Cahaya Harapan
- Budiarjo. 2007. *Akuntabilitas Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Dwiyanto. Agus. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Galang Printika. Yogyakarta.
- Kusumastuti*. (2014), *Membumikan Transparansi Dan. Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Demokrasi KeDepan*. PT.
- Mahmudi (2015), *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong L. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prawirosentono. Suyadi. *Manajemen Sumber Daya Manusia "kebijakan Karyawan"*. Yogyakarta: BPFE UGM. 2008.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2010) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

BAPPENAS Nomor 6 Tahun 2020. Diakses 20 Oktober 2022

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/219487/permen-ppnKepala-bappenas-no-6-tahun-2020>

Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Diakses 20 Oktober 2022

[https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU\\_2014\\_6.pdf](https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2014_6.pdf)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Diakses 20 Oktober 2022

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Keputusan Menpen Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Asas-Asas Pelayanan Publik. Diakses 20 Oktober 2022

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/219487/permen-ppnKepala-bappenas-no-6-tahun-2020>

Cara penulisan di daftar pustaka:

Ghunu, Agustinus, dkk (2021), *The Influence of Hospital Service Factors, Quality of Hospitals, And Quality of Medical Personnel on Patients Intentions for Treatment in Singapore for Hospital Policies in Indonesia and Hospitals in Singapore with International Standards*, *International Journal of Research and Opinion*, Vol. 8 No. 6 (2021), <https://researchopinion.in/index.php/jro/issue/view/26>

diakses tanggal 18 Januari 2023