

LAPORAN AKHIR

**INOVASI AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAHAN KECAMATAN SUKARAMI KOTA PALEMBANG
PROVINSI SUMATERA SELATAN DI MASA
PANDEMI COVID 19**



Tim Peneliti:

Ketua : Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si / NIDN : 0001057901
Anggota : Dr. Raniasa Putra, S.IP, M.Si / NIDN : 0012057802
Dr. Andy Alfatih, MPA / NIDN : 0012057802

**Dibiayai Oleh Anggaran DIPA Badan Layanan Umum Universitas Sriwijaya
Tahun Anggaran 2021 No. 0509/UN9/SK.BUK.KP/2020 Sesuai dengan SK Rektor
Nomor : 0010/UN9/SK. LP2M.PT/2021
Tanggal 28 April 2021**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2021**

HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL PENELITIAN UNGGULAN KOMPETITIF

1. Judul Penelitian : Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19.
2. Bidang Penelitian : Sosial Humaniora
3. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap : Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. NIP / NIDN : 197905012002121005
 - d. Pangkat/Golongan : Pembina /IVa
 - e. Jabatan Struktural : Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
 - f. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
 - g. Perguruan Tinggi : Universitas Sriwijaya
 - h. Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Administrasi Negara
 - i. Alamat Kantor : Jl. Palembang-Prabumulih KM.32 Indralaya (OI)
 - j. Telepon/faks : (0711) 580572 / (0711) 580572
 - k. Alamat : Jalan Kebun Bunga Km 9 No.1830 Palembang
 - l. Telepon/HP/E-Mail : 081233436512 / andries_lionardo@yahoo.co.id
1. Jangka Waktu Penelitian : 1 (satu) Tahun
2. Jumlah biaya yang diterima : Rp. 42.000.000,-
(Empat Puluh Dua Juta Rupiah)

Mengetahui,
Dekan FISIP UNSRI

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Palembang, 9 Desember 2020
Ketua Peneliti,



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP. 197905012002121005

Menyetujui,
Ketua LPPM Universitas Sriwijaya

Syamsuryadi, S.Si, M.Kom, Ph.D.
NIP.197102041997021003

IDENTITAS PENELITIAN

1. Judul Usulan: Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19.
2. Ketua Peneliti:
 - a) Nama lengkap : Dr. Andries Lionardo, S.IP,. M.Si
 - b) Bidang keahlian : Pelayanan Publik dan Komunikasi Organisasi
3. Anggota Peneliti :

No	Nama dan Gelar	Keahlian	Institusi	Curahan Waktu (jam/minggu)
1	Dr. Andy Alfatih, MPA	Kebijakan dan pelayanan publik	FISIP	6
2	Dr. Raniasa Putra, S.IP, M.Si	Administrasi Pelayanan Publik	FISIP	6

4. Isu Strategis: Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid 19.
5. Topik Penelitian: Menganalisis secara konseptual Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19.
6. Objek Penelitian: Masyarakat yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19
7. Lokasi Penelitian: Kecamatan Sukarami, Provinsi Sumatera Selatan.
8. Hasil yang ditargetkan: Model Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19. Hasil lainnya terkait dengan luaran penelitian yaitu publikasi artikel ilmiah pada jurnal internasional bereputasi dan buku ajar.
9. Institusi lain yang terlibat: Keterlibatan institusi lain pada penelitian ini bukan sebagai mitra kerjasama melainkan sebagai objek kajian penelitian.
10. Sumber biaya lain: Tidak ada.

RINGKASAN

Judul penelitian ini adalah Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19. Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19, serta memberikan strategi inovasi dalam rangka pelayanan publik berbasis teknologi dan komunikasi di level kecamatan. Sementara untuk analisis Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 teori yang akan digunakan pada penelitian ini adalah teori akuntabilitas pelayanan publik. Rujukan RIP (Renstra) Penelitian Universitas Sriwijaya penelitian ini berada pada *cluster research* untuk mengatasi masalah-masalah sosial ekonomi masyarakat kaji tindak pada bidang sosial ekonomi, rancang bangun serta pengembangan model interaksi perilaku masyarakat untuk membangun karakter bangsa. *Road-map* penelitian ini juga berjalan searah dengan topik akuntabilitas pelayanan publik yang ditinjau dari perspektif Ilmu Komunikasi Organisasi dan administrasi publik. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Informan penelitian ditentukan dengan sesuai dengan tema yang relevan dan masalah penelitian.

Kata Kunci : Pemerintah Daerah, Pelayanan Publik, Akuntabilitas.

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN PENGESAHAN	ii
IDENTITAS PENELITIAN	iii
RINGKASAN	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah Penelitian.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Urgensi Penelitian Dengan Skema Penelitian Unggulan Kompetitif.....	4
1.6. Keterkaitan Topik Penelitian Dengan Renstra dan RIP Unsri.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Konsep Desentralisasi Pelayanan Publik.....	6
2.2. Konsep Akuntabilitas	9
2.3. <i>Road-Map Research</i> (Peta Jalan Penelitian).....	16
BAB III METODE PENELITIAN	12
3.1. Desain Penelitian.....	12
3.2. Unit Analisis Penelitian.....	12
3.3. Penentuan Informan Penelitian.....	14
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	14
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	17
3.7. Teknik Analisis Data	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	15
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN PENELITIAN	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi harapan desentralisasi di Indonesia dapat dijelaskan terdapat tiga kriteria *governance spirit* yang harus dimiliki oleh Kecamatan Sukarami Kota Palembang dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di tingkat daerah. Pertama, eksternalitas yakni pendekatan dalam pembagian urusan pemerintahan dengan mempertimbangkan dampak atau akibat yang ditimbulkan dalam penyelenggaraan urusan tersebut bagi masyarakat. Apabila dampak yang ditimbulkan bersifat lokal, urusan pemerintahan tersebut menjadi kewenangan kabupaten/kota, apabila regional menjadi kewenangan provinsi dan apabila nasional menjadi kewenangan pusat. Kedua, akuntabilitas yakni pendekatan dalam pembagian urusan pemerintahan dengan pertimbangan bahwa tingkat pemerintahan yang menangani sesuatu bagian urusan adalah tingkat pemerintahan yang langsung atau lebih dekat dengan dampak dari urusan yang ditangani tersebut. Jadi, akuntabilitas penyelenggaraan urusan pemerintahan kepada masyarakat akan lebih terjamin. Ketiga, efisiensi yakni pendekatan dalam pembagian urusan pemerintahan dengan pertimbangan tersedianya sumber daya, dana dan peralatan untuk mendapatkan ketepatan, kepastian, dan kecepatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berpijak pada esensi persoalan di atas dapat dijelaskan bahwa keberhasilan penyelenggaraan akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang di masa Pandemi Covid 19 sangatlah tergantung pada program kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Daerah. Kebijakan yang dibuat harus benar-benar berbasiskan kepada kepentingan masyarakat. Kebijakan otonomi daerah dijelaskan

bahwa Pemerintah Kecamatan telah diberikan otonomi secara luas dan bertanggung jawab. Agar penyelenggaraan desentralisasi pelayanan publik tersebut dapat berjalan dengan efektif diperlukan akuntabilitas Pemerintah Daerah. Tujuannya adalah terciptanya efektivitas penyelenggaraan fungsi pemerintahan daerah dengan melibatkan semua aktor. Esensi makna desentralisasi dapat diawali dengan pandangan bahwa desentralisasi adalah upaya pelimpahan kewenangan pengurusan sektor publik yang dilakukan oleh Pemerintah kepada Pemerintah Daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat lokal.

Adapun kondisi pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang dapat dilihat pada data tabel dibawah ini :

Tabel 1 :
Produktivitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sukarami Palembang

No	Tahun	Permohonan	Penyelesaian	Prosentase
1	2017	512	305	60%
2	2018	596	373	63%
3	2019	1.324	857	65%
4	2021	715	360	54%
5	2021	998	312	45%
Rata-rata				54%

Sumber: Data Sekunder, 2021.

Data di atas menggambarkan bahwa seharusnya akuntabilitas sebagai mandat yang datang dari rakyat dan harus dikembalikan lagi kepada rakyat melalui kewenangan formal pemerintah dalam berbagai pengalokasian sumber daya yang dapat dipertanggungjawabkan kembali kepada rakyat. Akuntabilitas tersebut harus dapat dilakukan secara optimal bagi kepentingan semua unsur, situasi dan kriteria lokalitas yang berbeda dalam setiap lingkungan organisasi dimana akuntabilitas dijalankan. Dengan demikian akuntabilitas harus dipandang sebagai pertanggungjawaban mandat

untuk kepentingan rakyat. Akuntabilitas juga terkait dengan kewajiban pemerintah untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan mengenai apa yang telah, sedang, dan direncanakannya bagi kepentingan publik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini berjudul “Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 ?”

1.2. Perumusan Masalah Penelitian

Adapun perumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah “Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19.

1.4. Manfaat Penelitian

Secara teoritis penelitian ini memiliki manfaat sebagai pengayaan kajian akuntabilitas pelayanan publik di masa Pandemi Covid 19. Adapun manfaat praktis penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi strategis Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 yang nantinya akan menjadi target luaran penelitian ini adalah artikel yang akan pada jurnal internasional

bereputasi. Selain itu luaran tambahan yang menambah kemanfaatan penelitian ini adalah berupa rekayasa sosial-ekonomi/rumusan kebijakan publik yang tentu saja dalam bentuk model/skema teoritis/model deskriptif kualitatif yang akan diberikan kepada objek penelitian ini yaitu Pemerintah Sukarami, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Beberapa jenis manfaat penelitian yang telah diuraikan pada bagian ini dapat dipertimbangkan sebagai bentuk keunggulan yang dimiliki oleh penelitian ini dalam skema penelitian unggulan kompetitif.

1.5. Urgensi Penelitian Dengan Skema Penelitian Unggulan Kompetitif

Penelitian yang berjudul Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 memiliki urgensi pada keterhubungan antara masalah yang dikaji, temuan yang dihasilkan, dan aplikasi temuan tersebut untuk memperbaiki suatu mekanisme demi terwujudnya akuntabilitas pelayanan publik bagi masyarakat. Hasil dari penelitian ini yang bersifat aplikatif dapat dijadikan rekomendasi bagi Pemerintah Kota Palembang, khususnya kecamatan Sukarami dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi berbasis digitalisasi. Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Keunggulan penelitian ini juga terletak pada desain penelitiannya karena esensi dari penelitian kuantitatif adalah mampu mengukur berupa data statistik hubungan pelayanan publik dengan kinerja organisasi dalam rangka mewujudkan solusi yang tepat guna.

1.6. Keterkaitan Topik Penelitian Dengan Renstra dan RIP Universitas Sriwijaya

Penelitian Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 ini terintegrasi dan berkaitan dengan Rencana Induk Pengembangan (RIP) Penelitian dan Rencana Strategis (Renstra) Universitas Sriwijaya Tahun 2017-2023. Penelitian ini adalah penelitian yang masuk dalam Cluster Penelitian yang bertujuan mengatasi masalah-masalah sosial ekonomi masyarakat termasuk penelitian kaji tindak pada bidang sosial ekonomi pengembangan teknologi produksi, rancang bangun serta pengembangan model-model interaksi sosial dan perilaku masyarakat untuk membangun karakter bangsa. Peninjauan persoalan lingkungan dari perspektif Ilmu sosial adalah bentuk pengayaan khasanah publikasi penelitian Universitas Sriwijaya terutama pada *cluster* yang telah disebutkan di atas. Tindak lanjut dari hasil penelitian ini selain berupa artikel yang dapat diterbitkan pada jurnal internasional dan buku ajar, juga dapat membangun kerjasama dengan pemerintah Kecamatan Sukarami dalam praktek layanan publik. Integrasi penelitian ini dengan RIP dan Renstra Universitas Sriwijaya dan peta jalan penelitiannya akan diuraikan secara lebih lengkap pada bagian berikutnya dan dikaitkan dengan fokus penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Desentralisasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah merupakan bentuk kegiatan pelayanan masyarakat profesional, efektif, sederhana dan transparan. Wibawa (2006) menjelaskan bahwa terdapat tiga prinsip penting yang tidak dapat diabaikan dalam proses desentralisasi pelayanan publik. Pertama, aspek harapan masyarakat. Aspek ini berkaitan dengan praktek, tradisi dan budaya lokal baik peranan dan aktivitas pemerintahan daerah maupun hubungan antara Pemerintah Daerah dengan berbagai aktor lainnya seperti, masyarakat dan swasta. Adanya relasi *inter-governmental* ini memberikan harapan bagi masyarakat atas layanan dan pengaturan dan jasa Pemerintah Daerah. Kedua, aspek masalah yang dihadapi masyarakat. Aspek ini berkaitan dengan hambatan dan keterbatasan pemerintah dalam memenuhi harapannya. Dalam hal ini, kemampuan Pemerintah Daerah sangat diwarnai oleh ada tidaknya keselarasan pemahaman terhadap persoalan yang dihadapi. Ketiga, aspek sumberdaya yang dimiliki masyarakat. Aspek ini berkaitan dengan potensi daerah, baik pemilikan faktor produksi maupun berkembangnya tatanan potensi pembangunan dalam masyarakat.

Penjelasan di atas menegaskan bahwa fokus pelaksanaan desentralisasi adalah menciptakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berorientasi pada *local accountability*. Keterlibatan *stakeholders* lokal diharapkan mampu menjawab persoalan lokal yang berkembang, sekaligus melakukan reorientasi pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dijalankan berdasarkan prinsip *self organizing* dan *inter-governmental networks*. Hal ini sangat penting dilaksanakan mengingat paradigma penyelenggaraan pemerintahan telah bergeser dari *government* menuju *governance* (Thoah, 2008). Sebagai salah satu domain kajian studi administrasi publik, makna

desentralisasi memiliki arti yang beragam. Conyers (1983) secara tegas membedakan dua jenis pemahaman desentralisasi. Pertama, *devolution* yang berarti kewenangan politik yang ditetapkan secara legal dan dipilih secara lokal. Kedua, *deconcentration* yang menunjuk pada kewenangan administratif yang diberikan pada perwakilan badan-badan pemerintah pusat di daerah. Substansi pendapat di atas menjelaskan bahwa pelaksanaan desentralisasi terfokus pada pelaksanaan fungsi administrasi Pemerintahan Daerah. Secara politik, desentralisasi adalah pendistribusian kekuasaan. Hal ini menunjukkan bahwa kekuasaan dan kewenangan sangat tergantung pada hirarkhi geografis suatu negara dan penyebaran proses kelembagaan yang terjadi.

Sementara, Cheema dan Rondinelli (1983) menjelaskan terdapat empat makna desentralisasi. Pertama, desentralisasi diartikan sebagai dekonsentrasi. Pada makna ini desentralisasi diterjemahkan sebagai pelimpahan beban kerja dari pemerintah pusat ke staf atau wakil pemerintah pusat di daerah tanpa diikuti transfer kewenangan dalam mengambil keputusan. Jadi hanya merupakan "*shifting of workload*". Kedua, makna desentralisasi adalah pendelegasian kewenangan dan pengambilan keputusan dari pemerintah pusat ke suatu organisasi di daerah yang tidak secara langsung berada dalam kontrol pemerintah pusat. Pendelegasian ini merupakan pendelegasian untuk urusan khusus atau fungsi khusus. Ketiga, desentralisasi diartikan sebagai devolusi yaitu penyerahan fungsi dan kewenangan dari pemerintah pusat kepada Pemerintah Daerah. Desentralisasi dalam pengertian ini merupakan desentralisasi dalam arti sesungguhnya. Pemerintah Daerah punya hak otonomi dan bebas dari intervensi pemerintah pusat. Keempat, desentralisasi dimaknai sebagai privatisasi yaitu peyerahan urusan pemerintahan kepada sektor diluar pemerintah (swasta). Pihak swasta bisa diberi peran penuh oleh pemerintah dalam melaksanakan urusan publik.

Berdasarkan pandangan para ilmuwan di atas dapat dijelaskan bahwa substansi pemahaman desentralisasi lebih kepada makna kewenangan administratif dan menyangkut penerapan konsep akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Namun, secara empiris penjelasan konseptual desentralisasi seringkali mengalami kesulitan dalam definisi. Di Indonesia, konsep desentralisasi yang berkembang tidak terlepas dari pendekatan historikal yang berkembang di masa lampau hingga masa kini. Misalnya di era pemerintahan Orde Lama dibawah kepemimpinan Presiden Soekarno, pemaknaan desentralisasi setidaknya telah memiliki visi bahwa penetapan wilayah besar dan kecil di dasarkan pada asal-usul dalam daerah yang sifatnya istimewa. Sementara, pada Era Orde Baru dibawah kepemimpinan Walaupun sesungguhnya substansi desentralisasi mengalami langkah mundur yang menghendaki kedudukan Kepala Daerah yang lebih mengarah kepada sentralisasi. Kebijakan desentralisasi pada masa ini lebih mengarah kepada pemikiran “*over learning lesson*” terhadap pemberontakan-pemberontakan di daerah yang lebih mengancam keutuhan NKRI.

2.2. Konsep Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas juga disampaikan oleh Farazmand (2004) yang menyatakan bahwa akuntabilitas adalah “*a key features of sound governance is its principled foundation on ethical values, accountability requirements, and transparency structures and values*”. Penjelasan Farazman tersebut menegaskan bahwa akuntabilitas merupakan kunci dalam menemukan mekanisme pertanggungjawaban formal dalam mewujudkan pemerintahan yang kokoh (*sound governance*). Oleh karenanya, semangat akuntabilitas harus digunakan dalam menerangkan kinerja dan tindakan pemerintah dalam memberikan pertanggungjawaban kepada masyarakat. Sedangkan, konsep akuntabilitas

menurut Turner dan Hulme (1997) adalah sebagai pertanggungjawaban individu atau organisasi atas berbagai tindakan yang telah dilakukan berdasarkan kewenangan yang dimiliki. Jadi dalam pengertian tersebut terkandung suatu keharusan untuk mengajukan penjelasan segala tindakan atau aktifitasnya. Pertanggungjawaban tidak sebatas kinerja organisasi, tetapi juga adanya kesempatan yang terbuka bagi publik sebagai pemberi mandat untuk mendapatkan informasi atau setiap tindakan pelaksanaan mandat.

Terkait dengan pemahaman akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan secara demokratis, baik secara politik maupun secara administratif. Setijohadi (2006) lebih mengungkapkan bahwa sesungguhnya pelaksanaan akuntabilitas pemerintah menyangkut empat aspek pokok. *Pertama*, pihak yang melaksanakan akuntabilitas. *Kedua*, pihak yang meminta akuntabilitas. *Ketiga*, mekanisme (prosedur atau proses) pelaksanaan akuntabilitas. *Keempat*, standard (indikator) untuk menilai akuntabilitas itu sendiri. Komponen-komponen di atas diharapkan dapat menghantarkan kajian akuntabilitas Pemerintah Daerah kepada penguatan kapasitas organisatoris fungsi pemerintahan dalam melaksanakan hak otonominya.

Dalam pandangan Jabra dan Dwipedi (1988) dijelaskan bahwa akuntabilitas diberikan kepada subjek yang secara formal memiliki hak dan kewajiban untuk menjalankan dan menerimanya. Pandangannya ini mencakup beberapa aspek akuntabilitas. Pertama, apabila yang dijalankan akuntabilitas organisasi atau administratif, maka pertanggungjawaban yang dilakukan atas dasar jenjang struktur dan sistem komando dalam suatu organisasi. Kedua, apabila yang dijalankan akuntabilitas legal, maka pelaksanaannya adalah pegawai administratif publik dan diberikan kepada lembaga legislatif dan yudikatif. Ketiga, apabila yang dijalankan adalah akuntabilitas politik, maka pelaksanaannya adalah lembaga eksekutif kepada lembaga penguasa politik

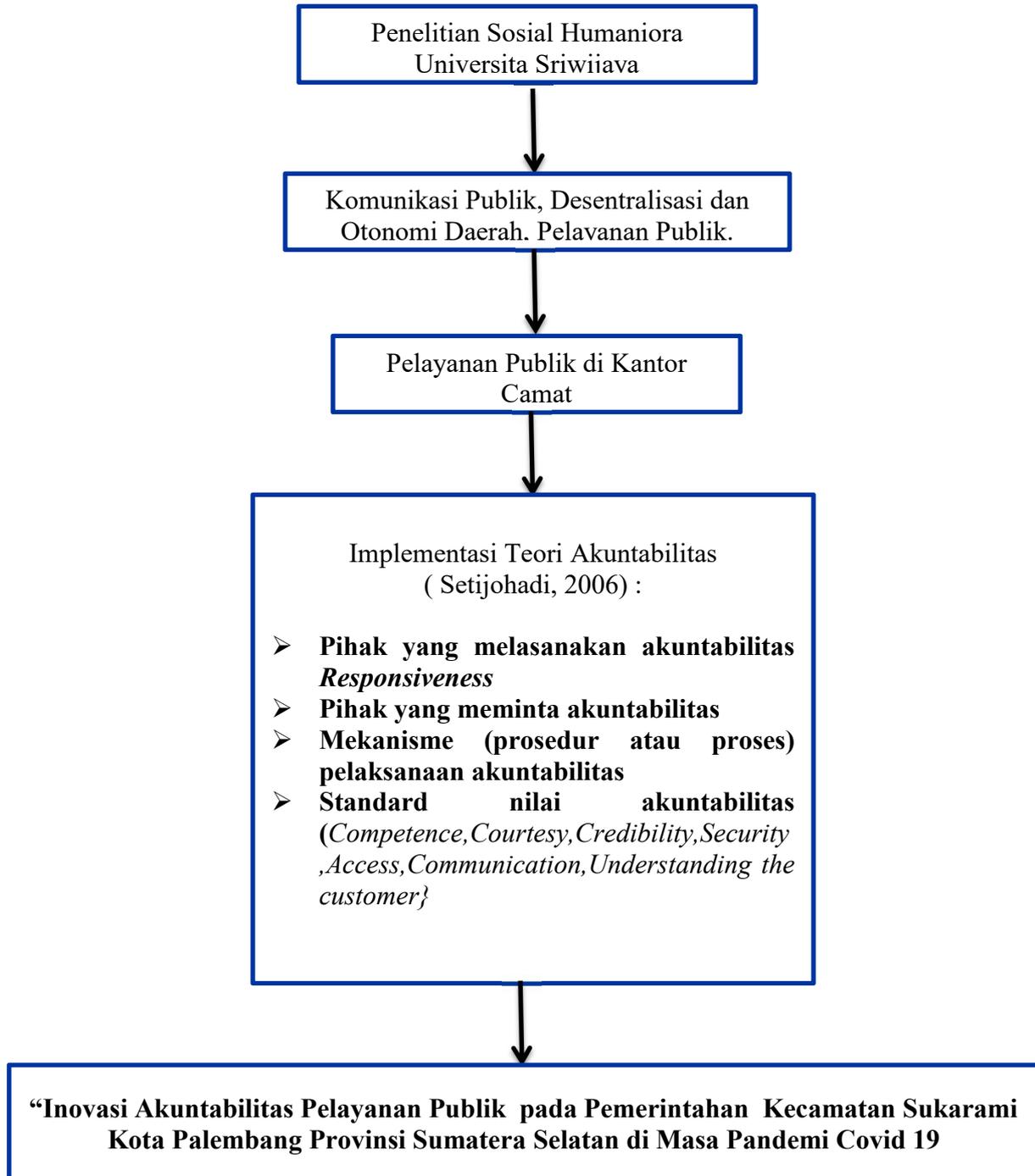
seperti lembaga legislatif yang merupakan representasi dari rakyat. Keempat, apabila yang dijalankan akuntabilitas profesional, maka pelaksanaannya adalah petugas administrasi publik kepada standar profesional dan mengutamakan kepentingan publik. Kelima, apabila yang dijalankan akuntabilitas moral, maka pelaksanaannya pemerintah dan diberikan kepada standar nilai moral.

Di era pandemi covid 19 saat ini, penyelenggaraan pelayanan publik membawa konsekuensi nyata terhadap pemberian otonomi yang lebih luas dan lebih besar kepada Pemerintah Daerah dalam mensejahterakan masyarakat. Termasuk didalamnya upaya Inovasi dalam mengoptimalkan akuntabilitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal dengan mengacu prinsip digitalisasi secara total. Hal ini penting karena pemerintahan yang demokratis harus mengutamakan kepentingan rakyat dan mensyaratkan tidak terjadinya pemusatan kekuasaan negara atas lembaga negara yang menjalankan fungsi penyelenggaraan pemerintahan, sehingga dapat terwujudnya prinsip keseimbangan dalam fungsi pemerintahan yang berkeadilan.

2.3. *Road-Map Research (Peta Jalan Penelitian)*

Penelitian Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 ini adalah bagian penting dari kajian penelitian ini ditinjau dari perspektif ilmu sosial politik dalam bentuk pelayanan publik dan komunikasi publik. Terkait dengan hal tersebut, diuraikan bagan peta jalan penelitian secara lengkap dan keterkaitannya dengan RIP dan Renstra Universitas, sebagaimana gambar dibawah ini :

Bagan 1
Road-Map (Peta Penelitian)



BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian “Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 adalah desain deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan objek atau subyek penelitian dan lain-lain berdasarkan fakta-fakta yang tampak dan sebagaimana adanya secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan data di masyarakat.

3.2. Unit Analisis Penelitian

Penelitian berjudul Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 berada pada Unit analisis pada Kantor Pemerintahan Kecamatan Sukarami Palembang Provinsi Sumatera Selatan.

3.3. Penentuan Informan Penelitian

Informan penelitian Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 adalah seluruh perangkat pelayan publik Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan ini dan masyarakat yang mengajukan permohonan layanan publik beserta tokoh masyarakat, dan beberapa pihak kelurahan yang ada melalui “*snowball approach*”.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Data dan sumber data akan di klasifikasikan menurut sifat, jenis, dan sumber datanya secara jelas.

3.4.1. Jenis Data

Penelitian Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 Bersarkan bersumber pada data :

- a. Data kuantitatif (angka2 yang bersumber dari instansi terkait)
- b. Data kualitatif (wawancara mendalam dengan informan).

3.4.2. Sumber data

Sumber data dalam penelitian Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 ini antara lain :

- a. Sumber data primer, yaitu data yan dikumpulkan oleh peneliti dari informan kunci baik pemerintah maupun masyarakat.
- b. Sumber data Sekunder, yaitu data yang langsung diperoleh dari laporan, dokumen dan publikasi lainnya.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 ini adalah dengan

melakukan mengajukan pedoman wawancara baik terstruktur atau tidak terstruktur dan observasi.

3.6. Teknik Analisis Data

Penelitian Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarame Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 dianalisis dengan teknik deskriptif kualitatif melalui pengolahan data sebagai bentuk proses untuk mendapatkan data dari setiap pertanyaan penelitian sehingga terjadi pengeditan data, transformasi data dan penyajian data.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Lokasi Penelitian

Kondisi dan potensi suatu wilayah dapat menjadi faktor penunjang ataupun penghambat pelaksana pelayanan kepada masyarakat. Wilayah Kecamatan Sukarami Kota Palembang pada mulanya merupakan bagian dari pada wilayah Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Musi Banyuasin, yang kemudian dikeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor : 23 tahun 1988 tertanggal 06 Desember 1988 tentang perubahan batas wilayah Kota Palembang. Perubahan / pemekaran wilayah Kota Palembang tersebut salah satunya adalah terbentuknya Kecamatan Sukarami dengan instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor : 5 tahun 1989 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor : 23 tahun 1988 yang kemudian diresmikan oleh Gubernur Sumatera Selatan tanggal 26 Agustus 1989 dengan Camat Pertama Drs. Erman Robain Sirod. Pada awal terbentuknya Kecamatan Sukarami ini terdiri dari/membawahi 4 (empat) desa, yaitu : Srijaya, Sukarami, Alang-alang Lebar, Talang Betutu. Dan perkembangan selanjutnya kelima desa tersebut berubah menjadi Kelurahan dengan Surat Keputusan Gubernur/KDH Tingkat I Sumatera Selatan Nomor : 584/SK/III/1993 tentang pengesahan perubahan status Desa menjadi Kelurahan dalam Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang, dan dilanjutkan dengan Surat Keputusan Walikotamadya/KDH Tingkat II Palembang Nomor : 35/KPTS/Ia/1994 tanggal 14 Februari 1994 tentang Perubahan-Perubahan status Desa menjadi Kelurahan dalam Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang, yang selanjutnya diresmikan sekaligus pelantikan Lurah-lurahnya pada tanggal 28 Agustus 1994.

Gambaran umum Kecamatan Sukarami dapat diperinci kedalam lima keadaan seperti kondisi Geografis, Topografis, Demografis, Sosial Ekonomi dan Sosial Budaya. Kecamatan Sukarami adalah salah satu dari 16 Kecamatan yang ada di Kota Palembang yang terletak di bagian Utara Kota Palembang dengan Luas wilayah Kecamatan Sukarami adalah 5145,90 Ha.

Adapun batas-batas administratif Kecamatan Sukarami Kota Palembang adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Banyuasin
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Sako
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Alang-alang Lebar dan Kecamatan Ilir Timur I
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Banyuasin

Kondisi Topografis Kecamatan Sukarami yang mempunyai luas wilayah adalah \pm 5145,90 Ha yang terdiri dari 7 (tujuh) Kelurahan yaitu sebagai berikut:

1. Kelurahan Sukabangun
2. Kelurahan Sukajaya
3. Kelurahan Sukarami
4. Kelurahan Kebun Bunga
5. Kelurahan Sukodadi
6. Kelurahan Talang Betutu
7. Kelurahan Talang Jambe

Data Umum Kecamatan Sukarami Kota Palembang dapat diuraikan sebagai berikut :

1.1	Ketinggian Wilayah dari Permukaan Laut	: 12 m dpl
1.2	Suhu Maksimum / Minimum	: 32 C 22 C
1.3	Jarak Kantor Kecamatan dengan	
	a. Desa/Kelurahan yang Terjauh	: 04 km 05
	b. Ibu Kota Kabupaten/Kota	: 09 km 05
	c. Ibukota Provinsi	: 09 km 05
1.4	Curah Hujan	
	a. Jumlah Hari dengan Curah Hujan yang Terbanyak	: 100 hari
	b. Banyaknya Curah Hujan	: 2575 hari
1.5	Bentuk Wilayah	
	a. Datar sampai Berombak	: 100 %
1.7.	Tanah Sawah	
	a. Irigasi Teknis	: 265 ha
	b. Irigasi Setengah Teknis	: 105 ha
	c. Irigasi Sederhana	: 375 ha
	d. Tadah Hujan / Sawah Rendengan	: 30 ha
1.8	Tanah Kering	
	a. Perkarangan/Bangunan/EmplACEMENT	: 541 ha
	b. Tegal/Kebun	: 40 ha
	c. Ladang/Tanah Huma	: 795 ha
	d. Ladang Pengembala/Pangonan	: 637 ha
1.9.	Tanah Basah	
	a. Tambak	: 2118 ha
	b. Rawa / Pasang Surut	: 1067 ha
	c. Balong/Empang/Kolam	: 10 ha
	d. Tanah Gambut	: 320 ha
2.0.	Tanah Hutan	
	a. Hutan Konvensasi	: 2766 ha
	b. Hutan Pelestarian Alam	: 1850 ha
	c. Hutan Rawa	: 660 ha
	d. Hutan Wisata	: 26
	e. Lain – lain	: 220
2.5	Tanah Perkebunan	
	a. Perkebunan Negara	: 180
	b. Perkebunan Swasta	: -
	c. Perkebunan Rakyat	: -
2.6	Tanah Keperluan Fasilitas Umum	
	a. Lapangan Olahraga	: 75
	b. Taman Rekreasi	: 70
	c. Jalur Hijau	: 86
	d. Pemakaman	: 60
2.7	Tanah Keperluan Fasilitas Sosial	
	a. Masjid/Musholla/Langgar	: 359
	b. Gereja	: 302
	c. Pura	: 24
	d. Wihara	: -
	e. Klenteng	: 33
2.8	Lain – lain (Tanah Tandus, Tanah Pasir)	: 75

2.9	Kelurahan	: 7
3.0	Rukun Warga (RW)	: 70
3.1	Rukun Tetangga (RT)	: 587
3.2	Balai Desa / Kelurahan	: 6
3.3	Kantor Desa / Kelurahan	: 7
3.4.	Lalu Lintas Darat Melalui	
	a. Jalan Aspal/Beton	
	a.1. Kondisi Baik	: 2000 km
	a.2. Kondisi Sedang	: 3000 km
	a.3. Kondisi Rusak	: 1000 km
	b. Jalan Diperkeras	
	b.1. Kondisi Baik	: 2000 km
	b.2. Kondisi Sedang	: 4000 km
	b.3. Kondisi Rusak	: 1000 km
	c. Jalan Tanah	: 15000 km
	a.1. Kondisi Baik	: 700 km
	b.2. Kondisi Sedang	: 700 km
3.5	Taman Kanak – kanak (TK)	
	- Jumlah Sekolah	: 57 buah
	- Jumlah Murid	: 680 orang
	- Jumlah Guru / Pengajar	: 42 orang
	- Prasarana Fisik	: 4 lokal
3.6	Sekolah Dasar Negeri	
	- Jumlah Sekolah	: 6 buah
	- Jumlah Murid	: 3690 orang
	- Jumlah Guru / Pengajar	: 114 orang
	- Prasarana Fisik	: 3 lokal
3.7.	Madrasah Ibtidaiyah	
	- Jumlah Sekolah	: 1 buah
	- Jumlah Murid	: 162 orang
	- Jumlah Guru / Pengajar	: 25 orang
	- Prasarana Fisik	: 6 lokal
3.8.	Sekolah Dasar Swasta Umum	
	- Jumlah Sekolah	: 3 buah
3.9.	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP)	
	a. SLTP Negeri	
	- Jumlah Sekolah	: 6 buah
	- Jumlah Murid	: 1308 orang
	- Jumlah Guru / Pengajar	: 75 orang
	- Prasarana Fisik	: 33 lokal
	- Fasilitas Laboratorium	: ada
	- Perpustakaan	: ada
4.0	Sekolah Menengah Umum (SMU)	
	a. SMU Negeri	
	- Jumlah Sekolah	: 3 buah
	- Jumlah Murid	: 10000 orang
	b. Madrasah Aliyah Negeri (MAN)	

	- Jumlah Sekolah	: 2 buah
	c. SMU Swasta Umum	
	- Jumlah Sekolah	: 5 buah
	- Jumlah Murid	: 2458 orang
	- Jumlah Guru / Pengajar	: 122 orang
	b. Madrasah Tsanawiyah Negeri	
	- Jumlah Sekolah	: 2 buah
	d. SLTP Swasta Umum	
	- Jumlah Sekolah	: 7 buah
	- Jumlah Murid	: 1198 orang
	- Jumlah Guru / Pengajar	: 58 orang
	- Prasarana Fisik	: 4 lokal
	e. SMU Swasta Islam	
	- Jumlah Sekolah	: 5 buah
	- Jumlah Murid	: 241 orang
	f. SMU Swasta Protestan	
	- Jumlah Sekolah	: 2 buah
	- Jumlah Murid	: 500 orang
	- Jumlah Guru / Pengajar	: 20 orang
4.1	Jumlah Tempat Ibadah	
	a. Masjid	: 75 buah
	b. Surau / Mushola	: 49 buah
	c. Gereja	: 2 buah
	d. Kanisa	:
	e. Kuil	: 1 buah
	f. Pura	:
4.2.	Banyaknya Rumah Penduduk	:
	a. Rumah Menurut Sifat dan Bahannya	
	a.1 Dinding terbuat dari Batu / Gedung Permanen	: 9657 buah
	a.2 Dinding terbuat dari Sebagian Batu/Gedung/Semi Permanen	: 2080 buah
	a.3 Dinding terbuat dari Kayu/Papan	: 200 buah
	a.4 Dinding terbuat dari bamboo/Lainnya	: 20 buah
	a.5 Rumah Panggung	: 212 buah
	a.6 Rumah diatas Air	:
	b. Rumah Menurut Tipenya	
	b.1 Tipe A	: 1500 buah
	b.2 Tipe B	: 2080 buah
	b.3 Tipe C	: 420 buah
4.3.	Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan	
	a. Pegawai Golongan IV	: 5 Pegawai
	b. Pegawai Golongan II	: 14 Pegawai
	c. Pegawai Golongan II	: 5 Pegawai
	d. Pegawai Golongan I	: 1 Pegawai

4.2. Hasil Penelitian

Berikut ini akan diuraikan analisis penelitian Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19.

A. Kinerja Organisasi Kecamatan Pengelolaan Lingkungan Hidup Kota Palembang

Untuk mengetahui tentang kinerja organisasi Kecamatan Sukarami Kota Palembang, dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta kewenangan dalam Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid 19 sesuai dengan misi dan tujuan organisasi, maka dalam pembahasan ini akan mencoba menganalisis pencapaian kinerja yang kemudian berubah menjadi Kecamatan Sukarami Kota Palembang yang dilihat dari indikator:

1. Akuntabilitas Layanan Publik

Dalam kaitannya dengan akuntabilitas ini akan dilihat dari tingkat konsistensi antara kebijakan dan kegiatan Kecamatan Sukarami dengan aspirasi masyarakat, khususnya dalam pelayanan publik, tingkat kemampuan meningkatkan kepedulian aparatur dan masyarakat terhadap akuntabilitas pelayanan di kantor Kecamatan Sukarami, tingkat upaya penyelesaian layanan tersebut.

Akuntabilitas layanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang, dapat dilihat *pelaksanaan misi yang pertama* yaitu menerapkan berbagai kebijakan dalam pengelolaan akuntabilitas layanan. Kewenangan dalam Sukarami termasuk Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid 19 yang telah diberikan kepada Kecamatan, telah dilaksanakan dengan menerapkan berbagai kebijakan antara lain: kebijakan eksternal berupa perundang-undangan tentang Sukarami baik berupa kebijakan

pusat maupun daerah (Propinsi), sedangkan kebijakan internal yaitu berupa kebijakan yang sarannya melalui Kecamatan itu sendiri antara lain: peraturan daerah dan Keputusan Bupati yang berhubungan dengan kebijakan tentang Sukaramitermasuk pertambangan.

Keberhasilan pencapaian sasaran dan tujuan tidak terlepas pada Kecamatan itu sendiri di dalam menetapkan satu cara melalui penetapan kebijakan, program dan kegiatan. Atas dasar itu semua di dalam pencapaian sasaran dan tujuan Kecamatan SukaramiKota Palembang telah menetapkan enam kebijakan sebagai landasan di dalam menentukan arah tercapainya sasaran dan tujuan secara tepat dan kemudian kebijakan tersebut dituangkan dalam rencana strategis yang secara global dapat mencerminkan semua aktivitas / kegiatan seperti yang diamanatkan dalam keputusan Bupati Purwakarta Nomor 17 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata kerja Kecamatan SukaramiKota Palembang, dan telah sesuai dengan cakupan bidang tugas yang menjadi garapan pada masing-masing bagian dalam organisasi, sehingga dengan penetapan kebijakan yang ada pada Kecamatan dapat menetapkan sasaran.

Kegiatan yang dilaksanakan oleh Kecamatan SukaramiKota Palembang merupakan penjabaran dari Perda Nomor 3 tahun 2001 tentang Program Pembangunan Daerah Kota Palembang Tahun 2001-2004, diantaranya kebijakan untuk mewujudkan dan memulihkan akuntabilitas layanan, agar tetap terjaganya keseimbangan pelayanan, kebijakan meningkatkan pengawasan dan pengendalian kegiatan Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid 19 untuk menjaga transparansi layanan publik.

Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Camat Sukarami (SR), dijelaskan bahwa:

“dalam melaksanakan era digital saat ini, kami sedang melaksanakan penataan kelembagaan dan ketatalaksanaan pemerintah daerah sebagaimana telah tertuang di dalam Propeda Kota Palembang Tahun 2019-2024 dengan tujuan untuk menyempurnakan sistem kelembagaan aparatur pemerintah daerah, manajemen pemerintahan umum dan pembangunan agar efisien dan efektif di lingkungan pemerintah daerah yang meliputi kegiatan penataan kembali struktur organisasi, mekanisme kerja, dan peraturan perundang-undangan yang memadai guna menjamin efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan masyarakat”.

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas. Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi.

Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kecamatan Sukarami untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan.

Namun demikian, pada kenyataannya dalam rangka Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang masih ditemukan tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaiannya yang dilaksanakan di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kecamatan Sukarami, berikut ini akan disajikan fenomenanya :

“Selama corona ini 3 (tiga) hari berturut-turut ini saya bolak-balik kesini mau ambil Akta Lahir anak saya, koq ternyata belum jadi-jadi. Padahal sudah lebih dari 2 (dua) minggu sejak mengurusnya masih belum selesai juga, sedangkan aplikasi digital belum ada” (hasil wawancara dengan informan, Juli 2021).

Pendapat berbeda terkait Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang disampaikan, yaitu :

Kami butuh aplikasi dalam pembuatan KTP dan tidak harus ke kantor camat bertatap muka dengan petugas (hasil wawancara dengan informan, Agustus 2021).

Dari gambaran tersebut di atas terlihat jelas bahwa masih banyak dari masyarakat yang mengeluhkan tentang inovasi dan ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses yang dilaksanakan di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kecamatan Sukarami. Masyarakat Kecamatan Sukarami yang mayoritas sebagai buruh. Waktu penyelesaian setiap urusan berbeda-beda sesuai instansi yang bertanggungjawab menyelesaikannya.

Tabel 3
Digitalisasi Layanan

Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Keterangan
1. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	14 hari	Prosedural
2. Ijin Tempat Usaha (SITU) dan Ijin HO	14 hari	Prosedural
3. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	3 hari	Elektronik
4. Akta-akta Catatan Sipil	3 hari	Elektronik
5. Surat - Surat Keterangan	3 hari	Prosedural
6. Dll	10 hari	Prosedural

Sumber : Wawancara Pegawai Kecamatan Sukarami, 2021

Dari hasil wawancara, apabila diperhatikan dengan seksama, masyarakat Kecamatan Sukarami yang merasa tidak puas dengan ketepatan waktu pelayanan yang semuanya belum berbasis aplikasi digital. Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 sudah waktunya apabila setiap permohonan di Unit Pelayanan Kecamatan Sukarami diproses melalui aplikasi berbasis digital. Dengan memanfaatkan

aplikasi komputer selain dapat menghemat waktu juga dapat *on-line* antar instansi terkait. Hal ini terungkap dari hasil wawancara sebagai berikut :

Jaman sudah modern, tapi di kantor tidak ada aplikasi layanan komputer yang bisa kami akses di rumah. Ini kan zaman new normal pak. Jika ada sistem komputerisasi. Hal ini tentu akan semakin mempercepat waktu pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (wawancara dengan informan, Agustus 2021).

Hal ini menunjukkan bahwa dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat berbasis Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 Kecamatan Sukarami belum mengadopsi sistem komputerisasi sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan publik. Dari kondisi ini dapat dinilai bahwa keberadaan Unit Pelayanan Kecamatan Sukarami dalam pemanfaatan teknologi masih rendah. Proses pelayanan publik dapat dimanipulasi karena tidak adanya sistem komputerisasi. Berbagai berkas-berkas urusan tidak akan terkontrol dengan baik, bahkan hilang sehingga tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Di sini masyarakat menjadi bagian yang paling dirugikan karena sistem yang tidak sistematis. Oleh sebab itu, kebutuhan akan komputerisasi menjadi mutlak adanya bagi setiap birokrasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa agar lebih efektif dan efisien.

Dalam proses Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 aplikasi komputerisasi belum dilaksanakan. Hal ini menyebabkan proses pelayanan bisa dimanipulasi dengan mudah. Kurangnya penggunaan teknologi berdampak pada tidak adanya sistem kontrol manajemen yang tepat.

Dampak belum adanya Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 banyak ditemukan kesalahan seperti salah cetak, ada yang salah ketik merupakan murni kesalahan petugas Kecamatan Sukarami asal kelengkapan formulir administrasinya telah diisi dengan benar dan pihaknya siap untuk memperbaiki dan mengganti setiap kesalahan tersebut dan masyarakat tidak dipungut biaya tambahan. Seperti yang terungkap oleh salah satu pegawai kepada masyarakat, sebagai berikut :

Sebagai bentuk pertanggungjawaban jika layanan lambat di masa pandemi covid 19 ini, pelayanan Kecamatan Sukarami mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat. (hasil wawancara dengan NV, 2021).

Data wawancara di atas menunjukkan adanya komitmen dalam tanggung jawab kepada masyarakat. Indikator terakhir dalam menentukan kualitas pelayanan publik Kecamatan Sukarami yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan indikator besarnya biaya pelayanan, faktor biaya pelayanan dianggap penting karena faktor ini paling rawan dan krusial sekali di mata banyak pihak. Penetapan besarnya biaya pelayanan telah ditetapkan dengan Peraturan Daerah Pemerintah Kota Palembang yang juga dalam rangka memperoleh Pendapatan Asli Daerah (PAD) di masa Pandemi Covid 19.

Dalam penetapan biaya pelayanan harus diperhatikan beberapa aspek sebagai berikut :

1. Nilai produk yang dihasilkan melalui suatu proses pelayanan tidak melebihi kewajiban atau jika dibandingkan dengan produk-produk lainnya tidak melebihi tarif yang ditentukan dalam peraturan.
2. Memperhatikan kondisi dan tingkat kemampuan ekonomi masyarakat.
3. Tidak menyalahi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Indikator Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 khususnya tidak mengorbankan fungsi pelayanan yang menjadi tugas utamanya. Seperti telah diuraikan pada kerangka konseptual dan pada definisi konsep tentang struktur organisasi yaitu susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik.

Struktur organisasi yang ideal pada saat ini adalah struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi) namun mempunyai banyak fungsi. Namun, pada kenyataannya seperti yang telah dijelaskan Kecamatan Sukarami ini masih juga terjadi penambahan rantai birokrasi karena di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kecamatan Sukarami hanya merupakan “loket” penerimaan saja, sedangkan tempat prosesnya di instansi yang berwenang. Untuk menghindari kesan yang negatif ini, maka mau tidak mau Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kecamatan Sukarami harus dapat bekerja secara profesional, dalam pengertian bahwa proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula.

Berdasar dari hal tersebut apabila dilihat keberadaan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kecamatan Sukarami dalam hal struktur organisasi dari segi tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi sudah terlihat adanya pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas. Karena dalam pelaksanaan sehari-hari petugas yang bertugas di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kecamatan Sukarami hanya berjumlah 10 (sepuluh) orang, yang terdiri dari :

1. 2 orang petugas Tata Usaha (TU);

2. 12 orang petugas loket pelayanan;
3. 4 orang petugas bagian umum.

Dari 10 (sepuluh) orang yang bertugas ini, kelemahan yang terlihat adalah masih ada petugas pun yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), mereka adalah pegawai yang berstatus pegawai honorer. Sedangkan Koordinator Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kecamatan Sukarami, hanya kadang-kadang saja datang untuk melihat dan mengecek jalannya pelayanan. Sementara itu dalam kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi juga terlaksana dengan baik, meskipun hal tersebut menjadi faktor penghambat dalam mempercepat waktu pelayanan dikarenakan setiap urusan pelayanan baru akan diproses setelah terkumpul beberapa formulir pengajuan dan baru dibawa ke instansi terkait.

Banyak sekali fenomena yang dapat dipetik dari hubungan antara atasan dengan bawahan yang terjadi Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kecamatan Sukarami dalam rangka Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 ini. Inilah fenomenanya : *Di Unit Pelayanan Kecamatan Sukarami ini, untuk pemohon yang persyaratannya kurang tetapi butuh cepat, biasanya disuruh menghadap atasan langsung* (hasil wawancara, 2021).

Dari fenomena yang terjadi diatas, jelas terlihat bahwa hubungan antara atasan dengan bawahannya di Kecamatan Sukarami kurang belum menggunakan tanda tangan digital untuk melancarkan urusan pelayanan publik. Terlebih, tidak adanya pendelegasian wewenang kepada bawahan, padahal hal tersebut sangat penting karena bawahan itu sebenarnya yang mengetahui secara langsung kebutuhan masyarakat. Petugas pelayanan adalah orang yang paling dekat dengan masalah dan peluang. Inovasi

Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 , sehingga mereka tahu apa yang apa yang terjadi dari jam demi jam sampai hari demi hari dan jika memperoleh dukungan dari pimpinan, mereka dapat menciptakan solusi terbaik untuk memperbaiki organisasi sebagai satu kesatuan. Apabila pimpinan mempercayai pegawai bawahan untuk mengambil keputusan penting, artinya pimpinan menghargai pegawainya.

Pendelegasian wewenang terhadap bawahan akan merangsang pemunculan inovasi yang berkembang dari pegawai yang melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan pelanggan. Dampaknya adalah munculnya semangat kerja pegawai yang lebih tinggi, lebih banyak komitmen dan lebih produktif. Selain diberi wewenang, bawahan juga harus dilindungi karena tidak semua pimpinan menginginkan campur tangan bawahan dalam pengambilan keputusan, sehingga terwujud Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19.

Dalam melayani kebutuhan dari pengguna jasa maka kemampuan aparat yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparat Kecamatan Sukarami, aparat dalam hal ini petugas di Unit Kecamatan Sukarami merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan.

Hal penting yang menjadi faktor penting dari kemampuan aparat Kecamatan Sukarami adalah tingkat pendidikan aparat.

Indikator lain dalam variabel kemampuan aparat adalah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal. Disini yang dimaksud adalah dalam hal penyelesaian urusan pelayanan publik, Kecamatan Sukarami berusaha untuk menyelesaikan setiap

permohonan secara tepat waktu dengan segenap kemampuan yang ada. Untuk itu diperlukan adanya kemampuan melakukan kerja sama yang baik antar instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam birokrasi yang meliputi serangkaian tindakan yang dilakukan aparat pelayanan yang merepresentasikan adanya pelayanan yang berdasarkan pada kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan tidak terlalu berdasarkan pada juklak dan juknis secara kaku. Masalah kemampuan melakukan kerja sama di Unit Pelayanan Kecamatan Sukarami, terlihat masih menjadi kendala dan kerja sama antara atasan dan bawahan kurang tercipta dengan baik. Bawahan hanya minta petunjuk atasan kalau merasa bingung dalam memutuskan sesuatu.

Dalam hal kemampuan kerja sama ini, masyarakat pengguna jasa pelayanan di Unit Pelayanan Kecamatan Sukarami tidak tahu-menahu akan apa dan bagaimana yang terjadi dengan proses hubungan antara atasan dan bawahan dalam hal kemampuan kerja sama dalam rangka Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19. Di setiap organisasi menuntut harus selalu mengevaluasi setiap hasil kegiatannya secara berkala, agar dapat diketahui perkembangan organisasinya tersebut, apakah organisasi tersebut perlu untuk dilanjutkan atau tidak.

Di Unit Pelayanan Kecamatan Sukarami setiap aparat yang terkait dituntut untuk dapat mempunyai kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi. Setiap ada perubahan dalam organisasi yang bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan dan keluhan-keluhan dari masyarakat, maka setiap aparat harus tanggap dengan perubahan tersebut.

Seperti halnya dalam penyusunan visi, misi dan sistem pemberian pelayanan dilakukan dengan melibatkan atasan dan bawahan sehingga membuat mereka merasa memiliki tanggung jawab sama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Juga perlu diadakan pertemuan rutin antar pegawai dan antar instansi terkait untuk saling memberikan masukan tentang kesulitan-kesulitan yang dialami dan keputusan yang dibuat menyalahi aturan organisasi. Dari sini bisa dipantau apakah perubahan dalam organisasi apakah menyimpang dari visi dan misi organisasi.

Tetapi pada kenyataannya, dari hasil observasi ditemukan bahwa bila tidak ada masyarakat yang datang, maka banyak diantara petugas yang santai-santai sambil ngobrol atau bahkan ada yang main catur walau dalam kondisi protokol kesehatan. Dalam hal kecepatan dalam melaksanakan tugas, petugas Kecamatan Sukarami dapat bekerja secara cepat dalam artian setiap ada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan, dengan cekatan petugas segera tanggap melayani dengan protokol kesehatan yang ketat.

Di masa saat ini, mewujudkan Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19. Apabila selama ini petugas pelayanan tidak bersemangat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa karena masih kurangnya tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik. Lemahnya semangat ini disebabkan tidak adanya kewajiban dan bentuk penghargaan apabila telah memberikan pelayanan yang baik. Akibatnya, pelayanan menjadi tidak inovatif. Ada juga sebagian masyarakat yang sangat menyesalkan kurangnya daya kreativitas petugas. Petugas Kecamatan Sukarami tidak dituntut untuk mengambil keputusannya sendiri karena selama ini pekerjaan yang dihasilkan seolah-olah tidak ada yang menilainya. Hal ini ternyata

sangat sesuai dengan jawaban petugas tentang hubungan antara atasan dengan bawahan Berarti, masalah yang muncul antara lain disebabkan adanya atasan dalam hal ini Koordinator Unit Pelayanan Kecamatan Sukarami yang kurang tanggap terhadap bawahannya yang bertugas sebagai petugas yang melayani kepentingan masyarakat.

Keberhasilan dalam hal pelayanan publik Kecamatan Sukarami tidak dapat terlepas dari tingkat keikutsertaan dalam pelatihan atau kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Sebab peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perlu mendapatkan prioritas sebagai bagian dari peningkatan komitmen pengembangan pegawai. Selain itu, dengan mengikutsertakan pegawai pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik guna mewujudkan Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 .

Adapun jumlah sistem pelatihan aplikatif yang akan dirancang dalam rangka Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 adalah :

Tabel 8
Diklat Teknis Fungsional yang Pernah Diikuti

Jenis Diklat	Yang Sudah Mengikuti
1. Pelayanan Prima	Zoom
2. Manajemen Publik	Zoom
3. Keuangan Daerah	Zoom
4. Strategi dan Manajemen Mutu	Offline
5. Kepemimpinan	Offline

Sumber : Kantor Kecamatan Sukarami, 2021

Dari uraian diatas, para petugas Kecamatan Sukaramidapat dikatakan sudah memahami bagaimana cara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tinggal penerapannya di lapangan yang harus diwujudkan.

Dalam tataran empiris, temuan penelitian ini adalah Inovasi akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang dapat dilihat dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP). Namun, faktanya merupakan bentuk pertanggungjawaban antara bawahan dan atasan yang bersifat formalistik. Terkait dengan realitas tersebut, sesungguhnya kajian akuntabilitas terletak pada aktivitas fungsional informasi yang berkaitan dengan implementasi kebijakan Pemerintah Daerah dan aktivitas fungsional tindakan yang berkaitan dengan kemampuan menilai dan mengajukan sejumlah tuntutan tertentu terhadap kebijakan atau kinerja yang telah dilakukan oleh Pemerintah Daerah.

Penerapan prinsip Inovasi akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang sangat tergantung dengan tipologi (jenis) akuntabilitas itu sendiri. Hanya saja, pembedaannya ada pada implementasi akuntabilitas tersebut apakah penerapannya ada pada domain *government*, *private* ataukah *civil society*. Menurut Jabra dan Dwivedi (1989) yang membagi jenis akuntabilitas kedalam lima kategori. Pertama, *administration accountability* yaitu alat pertanggungjawaban pemerintah dalam mengukur kinerja sektor publiknya. Kedua, *legal accountability* yaitu aspek hukum yang seharusnya diterapkan dalam sebuah organisasi publik. *Ketiga, political accountability*. Fokus akuntabilitas ini lebih kepada seberapa besar relasi antara eksekutif dan legislatif dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan harus dikendalikan secara baik agar tercipta dinamisasi relasi antar aktor dan elemen pemerintahan. Keempat, *professional accountability*. Akuntabilitas ini

menegaskan eksistensi peranan aktor organisasi publik dalam menjalankan organisasi dengan mengacu efektivitas dan efisiensi tujuan organisasi. Kelima, *moral accountability*. Akuntabilitas ini menyangkut kredibilitas dan pertaruhan karakter penyelenggara organisasi publik. Fokus akuntabilitas ini lebih kepada norma, nilai dan perilaku pelaksana organisasi.

Terdapat beberapa faktor yang menghambat penyelenggaraan akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang di masa Pandemi Covid 19 . Pertama, *regulatory accountability* yakni sebuah model akuntabilitas yang memfokuskan pada transaksi-transaksi reguler atau fiskal untuk mendapatkan informasi mengenai kepatuhan pada peraturan yang berlaku. Kedua, *managerial accountability* yakni sebuah model akuntabilitas yang memfokuskan pada efisiensi penggunaan dana, harta kekayaan, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya serta peranan manajer atau pengawas dalam mengelola bawahannya untuk tidak hanya taat terhadap peraturan, tetapi juga memiliki tahapan-tahapan yang berkelanjutan sebagai upaya memberikan pelayanan prima. Ciri utama tipe ini adalah efisiensi penggunaan *resources*. Ketiga, *program accountability* yakni sebuah model akuntabilitas yang menitikberatkan pada sejauhmana pencapaian hasil program-program yang dijalankan oleh organisasi publik. Keempat, *process accountability* yakni model pertanggungjawaban akan pemberian informasi mengenai tingkat pencapaian kesejahteraan sosial atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas-aktivitas organisasi publik. Untuk itu perlu dipertimbangkan masalah etika dan moral setiap kebijakan pemerintah serta pelaksanaannya, serta bagaimana dampaknya pada kondisi sosial.

Temuan lapangan di atas sejalan dengan pendapat Paul (dalam LAN dan BPKP, 2000) juga mengklasifikasikan *accountability* dalam beberapa tipe. Pertama, *democratic*

accountability adalah model akuntabilitas demokrasi sebagai penggabungan antara akuntabilitas politik dan akuntabilitas administrasi. Pemerintah yang akuntabel atas capaian kinerja dapat dilihat dari semua kegiatannya sebagai pemimpin daerah yang dipilih rakyat. Kedua, *profesional accountability* adalah model akuntabilitas yang berkaitan dengan kemampuan profesional para pakar dalam melaksanakan tugas-tugasnya dengan dilandasi oleh norma-norma dan standar profesi. Mereka diperkenankan untuk menentukan *public interest* sesuai dengan norma-norma dan standar yang dikaitkan dengan kepentingan masyarakat. Ketiga, *legal accountability* adalah model pertanggungjawaban yang berimplikasi terhadap pelaksanaan ketentuan hukum disesuaikan dengan kepentingan *public goods* dan *public service* yang memang dituntut oleh semua masyarakat. Penggolongan akuntabilitas ini tentunya dapat mengawal proses demokratisasi penyelenggaraan pemerintahan lokal di Indonesia.

Fakta empiris penelitian penyelenggaraan Inovasi akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang di masa Pandemi Covid 19 dapat dipahami bahwa kajian akuntabilitas pemerintah selama ini banyak diuraikan dalam berbagai perspektif dan pendekatan. Misalnya studi yang dilakukan oleh Kloot (2009) dengan judul "*Performance Measurement And Accountability In An Australian Fire Service*". Dalam penelitian yang dilakukan di Australia ini ditemukan bahwa akuntabilitas pemerintah terhadap pelayanan pemadaman kebakaran selama ini telah berorientasi pada hasil dan kepuasan masyarakat (pelanggan). Masyarakat telah dilayani dengan jaminan sistem akuntabilitas administrasi yang berbasiskan pada pendekatan dan nilai-nilai teori *new public management* (NPM). Kajian ini menjelaskan bahwa betapa pentingnya peran akuntabilitas pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pemerintahan. Selanjutnya, kajian akuntabilitas dapat dilihat dari penelitian Sullivan

(2009) yang berjudul "*Reciprocal Accountability : Assesing the Accountability Enviroment in Australian Aboriginal Affair Policy*". Dalam kajian ini ditemukan bahwa pelayanan kependudukan yang diberikan pemerintah federal Australia untuk suku Aborigin belum mengarah kepada keberpihakan warga negara minoritas tersebut. Akibatnya, makna konsep akuntabilitas belum sepenuhnya memenuhi prinsip keadilan. Sementara, dalam kajian yang dilakukan oleh Mosley (2008) yang berjudul "*decentralisation and accountability in labour market policy*" ditemukan bahwa konsep akuntabilitas merupakan elemen kunci Pemerintah Daerah dalam melaksanakan koordinasi dan implementasi kebijakan publik sektor ketenagakerjaan.

Temuan penelitian menggambarkan bahwa makna akuntabilitas diaktualisasikan dalam fungsi dan peran pemerintah sesuai dengan kondisi nyata yang ada pada masyarakat. Adanya fenomena misakuntabilitas secara substansial yang masih jauh dari masyarakat masih ditemukan. Hal tersebut lebih dikarenakan belum tersedianya media untuk menyampaikan masukan, tidak relevan dan tidak konsisten dalam menjabarkan sebuah misi ke dalam tujuan, sasaran, kebijakan dan program, penjabaran misi, tujuan, sasaran, kebijakan dan program yang ditetapkan dalam Rencana Inovasis. Kondisi ini tentunya menggambarkan terbatasnya kemampuan pihak pemerintahan Kecamatan dalam mangaktualisasikan definisi teori akuntabilitas secara baik hasil pencapaian tujuan, sasaran, kebijakan, program dan kegiatan yang telah ditetapkan. Terdapat kecenderungan kewajiban instansi pemerintah untuk menyusun dan menyampaikan laporan akuntabilitas. Namun, hanya sekedar memenuhi kewajiban untuk membuat laporan saja kepada atasannya, sehingga tersebut hanyalah menjadi sebuah dokumen tanpa arti dan makna seperti hakikat akuntabilitas itu sendiri.

Penelitian penyelenggaraan akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang di masa Pandemi Covid 19 dapat digambarkan bahwa pertanggungjawaban pejabat publik kepada masyarakat belum begitu optimal. Mestinya camat memberikan tanggung jawab pebuh kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani. *Akan tetapi* masyarakat sebagai pihak yang dilayani tidak akan pernah tahu bagaimana kinerja dari setiap perangkat daerah selama satu tahun anggaran. Masalah lain yang lebih menarik untuk dikaji, bagaimana substansi dan tindak lanjut laporan akuntabilitas yang disampaikan oleh setiap perangkat daerah juga belum pernah digunakan untuk perbaikan perencanaan, untuk menilai dan memperbaiki kebijakan serta digunakan untuk peningkatan kinerja, sehingga akuntabilitas publik dalam bentuk laporan akuntabilitas ini akan kehilangan hakikat dan makna akuntabilitas publik itu sendiri, agar hakikat dan makna akuntabilitas yang diwujudkan dalam bentuk laporan akuntabilitas ini tidak kehilangan makna, perlu dilakukan evaluasi terhadap laporan akuntabilitas itu sendiri. Evaluasi tidak sekedar dari proses pelaksanaan akuntabilitas, tapi juga substansi laporan akuntabilitas dan hasil serta tindak lanjut dari laporan akuntabilitas itu sendiri. Melalui proses evaluasi ini, diharapkan akan bisa dibangun sistem akuntabilitas yang tepat agar akuntabilitas dalam bentuk laporan akuntabilitas tidak kehilangan hakikat dan maknanya.

Adapun kondisi pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang dapat dilihat pada data tabel dibawah ini :

Tabel 2 :
Produktivitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sukarami Palembang

No	Tahun	Permohonan	Penyelesaian	Prosentase
1	2017	512	305	60%
2	2018	596	373	63%
3	2019	1.324	857	65%
4	2020	715	360	54%
5	2021	998	312	45%
Rata-rata				54%

Sumber: Data Sekunder, 2021.

Data di atas menggambarkan bahwa seharusnya akuntabilitas sebagai mandat yang datang dari rakyat dan harus dikembalikan lagi kepada rakyat melalui kewenangan formal pemerintah dalam berbagai pengalokasian sumber daya yang dapat dipertanggungjawabkan kembali kepada rakyat. Akuntabilitas tersebut harus dapat dilakukan secara optimal bagi kepentingan semua unsur, situasi dan kriteria lokalitas yang berbeda dalam setiap lingkungan organisasi dimana akuntabilitas dijalankan. Dengan demikian akuntabilitas harus dipandang sebagai pertanggungjawaban mandat untuk kepentingan rakyat. Akuntabilitas juga terkait dengan kewajiban pemerintah untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan mengenai apa yang telah, sedang, dan direncanakannya bagi kepentingan publik.

Seacara lebih luas dan berpijak pada realitas di atas dapat dipahamin bahwa hakikat akuntabilitas sebagai bentuk pertanggungjawaban atas keputusan yang diambil oleh Pemerintah Daerah yang menyangkut tiga aktivitas fungsional. *Pertama*, aktivitas prosedural yang terkait dengan tingkat kepatuhan aparatur dengan menjalankan rangkaian kegiatan birokrasi yang harus diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. *Kedua*, aktivitas proses yang meliputi afiliasi pelaksanaan akuntabilitas baik dari sisi internal dan eksternal oraganisasi. *Ketiga*,

aktivitas produk yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan suatu misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Dari uraian di atas dapat dijelaskan bahwa persoalan utama yang muncul saat ini adalah lemahnya akuntabilitas politik dan administrasi Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan. Fungsi dan peran Pemerintah daerah belum didasarkan pada penyelesaian terkait permasalahan empiris implementasi desentralisasi yang didasarkan pada nilai-nilai administrasi publik yang salah satunya adalah akuntabilitas.

Penelitian tentang Inovasi akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang di masa Pandemi Covid 19 belum diimbangi dengan penguatan kapasitas organisasi institusi lokal dan optimalisasi pelaksanaan fungsi pemerintahan. Penguatan kapasitas organisasi pemerintahan daerah menyangkut bagaimana penerapan model penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan kapasitas Pemerintah Daerah. Sedangkan, optimalisasi pelaksanaan fungsi pemerintahan menyangkut bagaimana terciptanya penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang demokratis melalui pergeseran model dari *structural efficiency model* menjadi *local democracy model* pada birokrasi layanan. Pergeseran paradigma ini menggambarkan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah lebih kepada pemenuhan pluralitas aspirasi masyarakat lokal. Dalam rangka menjawab kebutuhan lokal masyarakat, maka dituntut akuntabilitas Pemerintah Daerah secara nyata. Substansi penyelenggaraan pemerintahan daerah juga terorientasi kepada upaya penguatan mekanisme, pencapaian nilai dan peran aktor yang terlibat dalam pembangunan daerah. Dalam perspektif ini, filosofi yang dimunculkan adalah menyangkut persoalan pengelolaan keanekaragaman, perubahan paradigma

politik, penekanan paradigma ekonomi, dan pemberdayaan masyarakat di Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Temuan penelitian menjelaskan bahwa Pembagian Urusan Pemerintahan Antara bidang belum sepenuhnya mencerminkan nilai- nilai akuntabilitas bagi Pemerintah Daerah dalam rangka menciptakan efisiensi, inovasi, khususnya berbasis pelayanan digital. Pemerintah Kecamatan Sukarami dituntut harus dapat menciptakan kebijakan publik yang berorientasi kepada pelayanan dan kepentingan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era Pandemi Covid 19 saat ini. Dengan demikian, masyarakat hak otonomilayanan publiknya dapat dipenuhi. Inovasi akuntabilitas pelayanan publik terkait aspek SDA, SDM dan keuangan birokrasi harus dimaksimalkan. Arti penting dimensi pengembangan layanan publik ini adalah terwujudnya penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah yang didasarkan atas pertanggungjawaban yang nyata (*the real accountability*) dengan menjelaskan seberapa jauh capaian kebijakan berbasis teknologi dan komunikasi.

Temuan penelitian di atas sejalan dengan argumentasi ini diperkuat oleh pendapat Salleh dan Iqbal (Salleh dan Iqbal, 1995 : 6) yang menjelaskan bahwa *accountability can also regards as a viable instrument of control which can be operated to extent that public servants understand and acknowledge their assigned responsibility for the result.* Dalam pemahaman selanjutnya, dinyatakan bahwa akuntabilitas penyelenggaraan fungsi Pemerintah Daerah akan berjalan dengan baik, jika Pemerintah Daerah selaku aktor kebijakannya memiliki tujuan dan misi yang jelas terhadap kebijakan yang telah ditetapkan. Dalam ranah inilah kebijakan daerah yang dibuat harus tepat sasaran, berkeadilan, demokratis, dan akuntabel. Berdasarkan pendapat Zarei (2000) dapat dijelaskan bahwa pada jenis akuntabilitas publik, maka pelaku

akuntabilitas adalah pejabat publik dan memberikan akuntabilitas pada warga negara *stakeholders*. Jika yang dijalankan akuntabilitas administratif, maka pelaksananya adalah pejabat administratif yang memberikan akuntabilitas kepada menteri, duta besar, pejabat publik dan auditor. Jika yang dijalankan akuntabilitas legal, maka pelaksanaannya adalah aparat atau warga negara sebagai warga hukum memberikan akuntabilitas kepada hakim dan jaksa. Jika yang dijalankan adalah akuntabilitas politik, maka pelaksananya adalah politisi yang memberikan akuntabilitasnya kepada anggota dan komite parlemen, presiden, menteri, dan partai politik. Jika yang dijalankan akuntabilitas moral, maka pelakunya adalah individu atau kelompok yang memberikan akuntabilitasnya kepada komunitas moral, lembaga-lembaga publik yang penting dan profesional.

Penelitian tentang Inovasi akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang di masa Pandemi Covid 19 diwujudkan dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kecamatan yang memiliki makna sebagai pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan institusi daerah kepada pihak yang memiliki hak untuk menerima atau meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Namun selama ini fenomena yang terjadi adalah masih banyak Laporan Keterangan Pertanggungjawaban pelayanan publik. Hal itu penting untuk mengetahui tingkat kinerja seorang kepala daerah dalam menjalankan tugas pokok, fungsi, kewenangan dan tanggungjawab yang diamanahkan kepada masyarakat.

Dengan demikian, substansi akuntabilitas pelayanan publik mengarah pada terjadinya efisiensi dan ekonomis dalam pelaksanaan program dan kegiatan dalam rangka mencapai apa yang menjadi tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Setiap

kegiatan yang dibuat dalam rangka melaksanakan program tertentu senantiasa harus ditetapkan indikator pelaksanaan kegiatan. Indikator setiap kegiatan mencakup indikator *input*, *output*, *outcome*, *benefit*, dan *impact*. Demikian pula dalam menetapkan sasaran juga harus disertai indikator pencapaian sasaran. Keharusan menetapkan indikator kegiatan maupun indikator sasaran tersebut, sebagai indikasi pelaksanaan kegiatan lebih diarahkan terjadinya efisiensi dan ekonomis (kehematan) penggunaan dana publik dan sumber daya lainnya. Dengan dikembangkan dan diterapkannya Sistem akuntabilitas pelayanan publik secara nyata akan meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat.

Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 belum memiliki sistem pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka Kecamatan Sukarami harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 dapat dilaksanakan dengan salah satu syarat yang sangat *significant* untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan berbasis digital. Kenyataan yang ada di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kecamatan Sukarami menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat kurang diperhatikan. Hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang tidak memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang distandardkan.

Keluhan masyarakat terhadap pelayanan Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 diungkapkan seperti : Di masa pandemi ini seharusnya ada solusi aplikasi yang cepat atau pegawai yang bisa respon cepat sehingga kami tidak terhambat urusannya pak... (wawancara dengan informan, Agustus 2021). Menanggapi hal ini, salah satu Kepala Seksi (NV) Kecamatan Sukarami menegaskan bahwa :

Kami menyadari bahwa Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan belum bisa maksimal melayani masyarakat masih jauh dari sempurna. Tetapi hal ini kami konsultasikan dengan pimpinan, bahwa anggaran tahun ini dilakukan untuk refocusing pencegahan penyebaran Covid 19.... (Wawancara Agustus 2021).

Selain hal tersebut diatas, dalam mendukung sistem pelayanan, Sekretaris Kecamatan Sukarami (SR) memberikan kejelasan sistem informasi berbasis aplikasi kedepannya harus menjadi solusi Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pasca Pandemi Covid 19 tentang konsepsi pelayanan yang diberikan berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan.

Dalam kaitannya dengan Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19 ini merupakan kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan, yang akan dilihat dari tingkat kepekaan terhadap keluhan masyarakat dalam pelayanan perijinan, tingkat usaha untuk mememenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas Organisasi Kecamatan Sukarami Kota Palembang, harus peka terhadap keluhan masyarakat dan perubahan zaman.

BAB V

P E N U T U P

5.1. Kesimpulan

Penelitian tentang Inovasi akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang di masa Pandemi Covid 19 dapat disimpulkan berkaitan dengan adanya pertanggungjawaban dalam pengelolaan pemerintahan khususnya administrator pemerintahan daerah dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik. Pemerintahan Kecamatan merupakan suatu organisasi yang bertanggungjawab keluar kepada publik, sering disebut dengan sistem pertanggungjawaban publik atau akuntabilitas publik. Dengan demikian akuntabilitas pelayanan publik merupakan landasan bagi proses penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini diperlukan karena aparatur pemerintah harus mempertanggungjawabkan tindakan dan pekerjaannya kepada publik dan organisasi tempat ia bekerja.

5.2. Rekomendasi

Konsep Inovasi akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang di masa Pandemi Covid 19 harus mengacu pada penguatan fungsi dan peran Pemerintah Daerah dalam perspektif teori akuntabilitas sesungguhnya adalah terwujudnya kemampuan Pemerintah Daerah dalam melayani publik dimana dimensi akuntabilitas merupakan indikator keberhasilan pelaksanaannya. Berbagai pandangan konseptual terkait makna akuntabilitas dalam menghendaki adanya penguatan fungsi dan peran Pemerintah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan melalui tindakan kolektif antar *stakeholders* melalui mekanisme koordinasi guna menjamin tercapainya

tujuan pembangunan yakni terpenuhinya semua kebutuhan masyarakat di era Pandemi Covid 19 ini. Dari sudut pandang ini rekomendasi yang diberikan adalah pada Inovasi penguatan mekanisme, aktor dan standar nilai capaian akuntabilitas pelayanan publik di level Pemerintahan Kecamatan, sehingga kualitas kinerja birokrasi dan akuntabilitas pelayanan publik, yang dijadikan sebagai prinsip utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Jika suatu pemerintahan tidak menerapkan kinerja atas dasar prinsip akuntabilitas maka pemerintahan tersebut akan menemui kegagalan dalam membangun visi dan misinya. Kontrol dan kritik masyarakat sangat dibutuhkan dalam memberikan umpan balik pelayanan publik di masa Pandemi Covid 19.

DAFTAR PUSTAKA

- Conyers, D. 1983. *Decentralization :The Latest Fashion in Development Administration, Public Administration and Development*. Vol. 3, USA
- Dwivedi, J.G. & Jabra, O.P. 1989. *Public Service Accountability. A Comparative Perspective*. Kumarian Press Library: USA.
- Farazmand, Ali. 2004. *Sound Governance : Policy and Administration Innovation*. Praeger Publisher. London
- Kloot, Louise. 2009. *Performance measurement and accountability in an Australian fire service*. International Journal of Public Sector Management, Vol. 22 No. 2, pp. 128-145. Emerald Group Publishing. USA
- Lembaga Administrasi Negara dan BPKP. 2000. “*Akuntabilitas dan Good Governance : Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*”. Jakarta.
- Rondinelli, Dennis A., and G. Shabbir Cheema. 1983. *Decentralization and Development, Policy Implementation in Developing Countries*. Sage Publication, Inc. California.
- Saleh, Sirajuddin H, and IqbaL Aslam. 1995. *Accountability: The Endless Prophecy. The Asian and Pacific Development Centre: Kuala Lumpur –Malaysia*.
- Sullivan, Patrick. 2009. *Reciprocal accountability : Assessing the accountability environment in Australian aboriginal affairs policy*. International Journal of Public Sector Management, Vol. 22 No. 1, 2009, pp. 57-72. Emerald Group Publishing. USA
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana Prenada Group. Jakarta
- Turner, Mark dan David Hulme. 1997. *Governance, Administration, and Development : Making the State Work*. Macmillan Limited Press LTD. London.
- Wibawa, Fahmi. 2006. *Distribusi Kewenangan Kabupaten-Desa : Telaah Kasus Implementasi Otonomi Daerah*. SPOD FE UNIBRAW-PGRI-UNDP-EU. Malang.
- Zarei, Mohammad H. 2000. *Democratic process and accountability in public administration, dalam Eropa Hongkong Conference delivering Asia’s public service*. Sharing Best Practice.

LAMPIRAN

1. LAMPIRAN *CURRICULUM VITAE* KETUA PENELITI

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	Jabatan Fungsional	Lektor Kepala
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	197905012002121005
5	NIDN	0001057901
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Palembang, 05 Juni 1958
7	E-mail	andries_lionardo@yahoo.co.id
9	Nomor Telepon/HP	Hp. 081233436512
10	Alamat Kantor	Jln. Raya Palembang Prabumulih Km 32 Inderalaya
11	Nomor Telepon/Faks	0711580572
12	Lulusan yang Telah Dihasilkan	S-1 = 230 orang; S-2 = 35 orang; S-3 = - orang
13	Mata Kuliah yg Diampu	1. Sistem Politik Indonesia 2. Kepemimpinan 3. Komunikasi Organisasi 4. Kepemimpinan Strategis & Berfikir Sistem 5. Implementasi Kebijakan Publik.

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Sriwijaya	Universitas Diponegoro	Universitas Brawijaya
Bidang Ilmu	Ilmu Administrasi Negara	Ilmu Administrasi Publik	Ilmu Administrasi Publik
Tahun Masuk-Lulus	1997-2001	2004-2006	2007-2010
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Strategi Kecamatan Pasar Dalam Mengelola Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Palembang.	Implementasi Penerapan “New Public Management” di Kabupaten Pekalongan Prov. Jawa Tengah.	Akuntabilitas Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Penyelenggaraan urusan Ketenagakerjaan di Kota Palembang.
Nama Pembimbing/Promotor	1. Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc 2. Drs. Tri Agus Susanto, SU.	1. Dr. Endang Sulastri 2. Dr. Retno Sunu Astuti.	1. Prof. Dr. Sumartono. 2. Prof. Dr. Bambang Supriyono. 3. Dr. RM. Khairul Muluk.

C. Pengalaman Penelitian

No.	Tahun	Judul Penelitian	Identitas Penelitian	
			Sumber	Status
1	2015	Evaluasi Peranan Badan Permusyawaratan Desa Pada Sistem Pemerintahan Desa di Kabupaten Ogan Ilir (Studi Pada Badan Permusyawaratan Desa Tanjung Seteko dan Desa Lorok Kabupaten Ogan Ilir)	Sateks Unsri	Ketua Peneliti
2	2016	Analisis Penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2010 Oleh Pemerintah Desa Dalam Proses Pembentukan Badan Usaha Milik Desa (Studi Pada Desa Lorok Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir)	Sateks Unsri	Ketua Peneliti
3	2017	Evaluasi Pelaksanaan Program Prioritas Pembangunan Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa	Sateks Unsri	Ketua Peneliti
4	2017	Efektivitas Fungsi KoorKecamatanani Kegiatan Penanggulangan Bencana Alam pada Tingkat Instansi di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Ilir	Unggulan Kompetitif Unsri	Anggota Peneliti
5	2018	Model Efektivitas Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Pembangunan Berbasis Lingkungan Tata Ruang Hijau di Kota Palembang	Unggulan Kompetitif Unsri	Ketua Peneliti

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Identitas Pengabdian	
			Sumber	Status
1	2014	Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik Melalui Pendekatan Teoritis George Edwards III Pada Aparatur Pemerintahan Daerah Kabupaten Ogan Ilir	DIPA Unsri	Anggota Tim
2	2014	Penyuluhan Penerapan Prinsip-Prinsip Manajemen (<i>Planning, Organizing, Actuating, & Controlling</i>) Pada Tingkat Pemerintahan Desa di Desa Lorok Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir	DIPA Unsri	Anggota Tim
3	2015	Implementasi Kebijakan Fungsi dan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa Pada Desa Lorok Kecamatan Indralaya Utara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa	DIPA Unsri	Ketua Tim
4	2017	Implementasi Prioritas Pembangunan Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa di Desa Lorok Kecamatan Indralaya	DIPA Unsri	Ketua Tim

		Utara Kabupaten Ogan Ilir		
5	2018	Impelemtasi Kebijakan Permendagri Nomor 111 Tahun 2014 Tentang Pedoman Teknis Peraturan di Desa Pada Pemerintah Desa Lorok Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir	DIPA Unsri	Ketua Tim

E. Pengalaman Penulisan Artikel Ilmiah Dalam Jurnal Internasional Bereputasi

1. Political Concern and Idealism as Mediators for Determining Political Leadership Styles, Scopus Q2, 2019.
2. Accountability of Local Government Policy in Improving Health Service in Respond Industrial Revolution Era 4.0, Scopus Q4, 2020.
3. The Quality Effect of Digital-Based Signature Services on the Performance of the District Government, Scopus Q3, 2020.
4. Leadership Management : Youth Competencies and Perspective on the Policy in Indonesia, Scopus Q4, 2020
5. Labor social capital and human resource management for eucalyptus oil supply chain, Scopus Q4, 2020
6. Social Ecology and Survival among Multi-Ethnic Youth in Urban Areas, Scopus Q2, 2020
7. Diversity of Urban Socio-Ecological Support Among Multi-Ethnic Youth In Urban Areas, Scopus Q4, 2020
8. Ecological Intelligence : Waste Saving Movements in Prabumulih City, Scopus Q3, 2020
9. Social Capital of Eucalyptus Oil Workers, Scopus Q2, 2020
10. Prevalence of anxiety and depression the impact of type 2 diabetes Mellitus : Study of Health Policy Analysis in improving the Quality of Life of Poor Families living in The urbanization area of west Lombok, Indonesia, Scopus Q2, 2020
11. The Nurses role in Educating the prevention of transmission of the COVID 19 : Study on Improving the healthy living among urban Communities, Scopus Q2, 2020
12. Administration Healthcare System : Advancing the Knowledge and Skill of Nurses Professional Working with Family Caregiver of Mental Illnes, Scopus Q2
13. Determinant the quality of Life with Schizophrenic Disorder Living In the Community : Health Policy to Improve NursePerformance, Scopus Q2, 2020
14. Effective Implementation Marketing Management of Hospital Pharmacy : A Study on the Impact of Hospital Service Quality Improvement in Enhancing the Patients Satisfaction and Loyalty, Scopus Q2
15. Capacity of Local Food Institution in Realizing Sustainable Food Security, Scopus Q3, 2020
16. Agricultural Land Conversion and The Influence of the Food Supply Chain, Scopus Q4, 2020
17. An Effectiveness Service Model of Policy of Building Permit (IMB) Based on A Green Spatial Environment in Palembang City, Prosiding Scopus, 2020

18. Local Government Income Revenue: A Brief Study of the Policy Impact of Pandemic Covid-19 on Tourism Recovery, Prosiding Scopus, 2020
19. THE SOCIO-ECONOMIC IMPACT ON POLICY NATIONAL FOOD SECURITY: Study of the Effects of Agricultural Product Distribution by Poor Farmers on the Pandemic Covid 19, Prosiding Scopus, 2020
20. Knowledge and attitudes of nursing students in the college of health in the face of global pandemic Covid - 19 : Community empowerment in preventing epidemic disease, Prosiding Scopus, 2020

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan **Usulan Penelitian Unggulan Kompetitif Universitas Sriwijaya Tahun 2021**.

Palembang, 15 Maret 2021
Ketua Pengusul,



Dr Andries Linonardo, S.IP., .M.Si.
NIP. 197905012002121005

2. LAMPIRAN *CURRICULUM VITAE* ANGGOTA PENELITI

1. Anggota Pengusul I

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Dr. Raniasa Putra, S.IP, M.Si.
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	197805122002121003
5	NIDN	0012057802
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Banding Agung, 12 Mei 1978
7	E-mail	raniasa_putra@gmail.com
9	Nomor Telepon/HP	081367752571
10	Alamat Kantor	Jln. Raya Palembang Prabumulih Km 32 Inderalaya
11	Nomor Telepon/Faks	0711580572
12	Lulusan yang Telah Dihasilkan	S-1 = 800 orang; S-2 = 90 orang; S-3 = - orang
13	Mata Kuliah yg diampu	1. Prinsip-Prinsip Administrasi Publik 2. Analisis Pengembangan Organisasi Publik 3. Teori Organisasi 4. Etika Administrasi Publik 5. Teori Administrasi

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Sriwijaya	Universitas Sriwijaya	Universitas Padjajaran
Bidang Ilmu	Ilmu Administrasi Negara	Ilmu Administrasi Publik	Ilmu Administrasi Publik

Indralaya, 15 Maret 2021
Anggota Pengusul I,

TTD

2. Anggota Pengusul II

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Dr. Andy Alfatih, MPA
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	196012241990011001
5	NIDN	0024075404
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Tanah Abang, 24 Desember 1960
7	E-mail	andy_alfatih@yahoo.co.id
8	Nomor Telepon/HP	082175007376
9	Alamat Kantor	Fisip Unsri/ Jl. Palembang-Prabumulih KM 32
10	Nomor Telepon/Faks	0711 580572
11	Lulusan yang Telah Dihasilkan	S1 = ±70 lulusan
12	Mata Kuliah yg Diampu	1. Metode Penelitian 2. Seminar Administrasi 3. Sistem Politik Indonesia 4. Pelayanan Publik

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Sriwijaya	Universitas Padjajaran	Universitas Padjajaran
Bidang Ilmu	Ilmu Administrasi Negara	Ilmu Administrasi Publik	Ilmu Administrasi Publik

Indralaya, 15 Maret 2021
Anggota Pengusul II,

TTD

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP : 197905011220021005
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi : Universitas Sriwijaya
Pangkat/Golongan : Pembina /IVa
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
Alamat : Jalan Kebun Bunga Km 9 No.1830 Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian saya dengan judul **“Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19”** yang diusulkan dalam jenis Penelitian Unggulan Kompetitif Tahun 2021 bersifat Original dan belum pernah dibiayai oleh lembaga/sumber dana lain.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui
Ketua LPPM Universitas Sriwijaya

Syamsuryadi, S.Si, M.Kom, Ph.D.
NIP.197102041997021003

Palembang, 15 Maret 2021
Yang Menyatakan,



Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si
NIP. 197905011220021005

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP : 197905011220021005
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi : Universitas Sriwijaya
Pangkat/Golongan : Pembina /IVa
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
Alamat : Jalan Kebun Bunga Km 9 No.1830 Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian saya dengan judul **“Inovasi Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Sukarami Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan di Masa Pandemi Covid 19”** yang diusulkan dalam jenis Penelitian Unggulan Kompetitif Tahun 2021 akan diterbitkan pada jurnal Internasional bereputasi **SCOPUS Q3**.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui
Ketua LPPM Universitas Sriwijaya

Palembang, 15 Maret 2021
Yang Menyatakan,



Syamsuryadi, S.Si, M.Kom, Ph.D.
NIP.197102041997021003

Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si
NIP. 197905011220021005

Lampiran 1b:

**FORMULIR PENDAFTARAN KEIKUTSERTAAN MAHASISWA
DALAM KEGIATAN PENELITIAN LPPM UNIVERSITAS
SRIWIJAYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

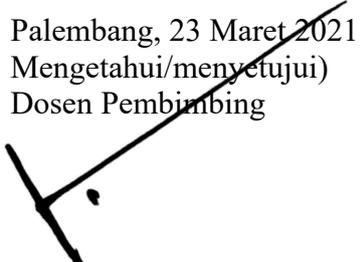
Nama Mahasiswa/i	: Deslina Wandry
NIM	: 07012622024005
Tempat/Tgl lahir	: Kayu Agung/ 7 Mei 1990
Prodi	: Magister Administrasi Publik
Semester ke	: 3 (Tiga)
Agama	: Islam
Kawin/Tdk kawin*)	: Belum Kawin
Jenis Kelamin: L/P*)	: P
jumlah sks yg telah ditempuh	: 31 SKS
IPK	: 3,94
Telepon / HP	: 081373061551
Alamat tinggal	: JL. Sulaiman Amin Komp. Pemda Blok F4 No.7 Rt.38 Rw.12 Kel. Talang Kelapa Kec. Alang- Alang Lebar Palembang
Orang Tua/wali	
Nama	: Wandry ZA, S.IP. M.Si
Alamat	: JL. Sulaiman Amin Komp. Pemda Blok F4 No.7 Rt.38 Rw.12 Kel. Talang Kelapa Kec. Alang- Alang Lebar Palembang
Telepon / HP	: 082282457652

Dengan ini mengajukan permohonan untuk menjadi peserta dalam pelaksanaan kegiatan PENGABDIAN:

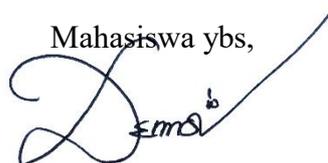
- | | |
|---|------------------------------------|
| a. Judul kegiatan penelitian yang diusulkan | : Penelitian Kompetitif tahun 2021 |
| b. Nama Dosen Pengusul | : Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si |
| c. Jurusan/Fakultas | : Ilmu Komunikasi |
| d. Jenis Kegiatan | : Penelitian |

Dengan diajukannya permohonan ini saya bersedia memenuhi dan mematuhi segala ketentuan yang ditetapkan.

Palembang, 23 Maret 2021
Mengetahui/menyetujui)
Dosen Pembimbing


Nama Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si
NIP. 197905012002121005

Mahasiswa ybs,



Deslina Wandry
NIM 07012622024005

Mengetahui/menyetujui
Ketua Jurusan/Program Studi

TTD

Nama : Dr. Raniasa Putra, S,IP, M.Si
NIP. : 197805122002121003

Lampiran 1b:

**FORMULIR PENDAFTARAN KEIKUTSERTAAN MAHASISWA
DALAM KEGIATAN PENELITIAN LPPM UNIVERSITAS
SRIWIJAYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa/i	: Silvia Novi, S.IP
NIM	: 07012622024004
Tempat/Tgl lahir	: Palembang/5 Maret 1995
Prodi	: Magister Administrasi Publik
Semester ke	: 3 (Tiga)
Agama	: Islam
Kawin/Tdk kawin*)	: Tidak Kawin
Jenis Kelamin: L/P*)	: P
jumlah sks yg telah ditempuh	: 31 SKS
IPK	: 4,0
Telepon / HP	: 082178901995
Alamat tinggal	: JL. KH Wahid Hasyim Lr. Terusan 1, no. 1642, Kelurahan 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu 1, Kota Palembang
Orang Tua/wali	: Sardamin, S.Sos
Alamat	: JL. KH Wahid Hasyim Lr. Terusan 1, no. 1642, Kelurahan 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu 1, Kota Palembang
Telepon / HP	: 081367912555

Dengan ini mengajukan permohonan untuk menjadi peserta dalam pelaksanaan kegiatan PENGABDIAN:

e. Judul kegiatan penelitian yang diusulkan	: Penelitian Kompetitif tahun 2021
f. Nama Dosen Pengusul	: Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si
g. Jurusan/Fakultas	: Ilmu Komunikasi
h. Jenis Kegiatan	: Peneliti

Dengan diajukannya permohonan ini saya bersedia memenuhi dan mematuhi segala ketentuan yang ditetapkan.

Palembang, 23 Maret 2021
Mengetahui/menyetujui)
Dosen Pembimbing



Nama Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si
NIP. 197905012002121005

Mahasiswa ybs,



Silvia Novi, S.IP
NIM 07012622024004

Mengetahui/menyetujui
Ketua Jurusan/Program Studi

TTD

Nama : Dr. Raniasa Putra, S,IP, M.Si
NIP. : 197805122002121003