



Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo

**(Public Service Accountability at the Batudaa Pantai District Office,
Gorontalo Regency)**

Yulis Alinti¹, Zuchri Abdussamad², Juriko Abdussamad³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

yulisalinti5@gmail.com¹, zuchriabdussamad@ung.ac.id², juriko.abdussamad@ung.ac.id³

Article Info

Article history:

Received: 10 November 2025

Revised: 25 November 2025

Accepted: 26 November 2025

Keywords:

Accountability
Public Service
Service Standards
Nonconformity
Public Interest

Kata Kunci:

Akuntabilitas
Pelayanan Publik
Acuan Pelayanan
Ketidaksesuaian
Kepentingan masyarakat

Abstract

This study aims to evaluate the accountability of public service delivery at the Batudaa Pantai Subdistrict Office, Gorontalo Regency, focusing on three key aspects: service standards, handling of nonconformities, and prioritization of user needs. The study is motivated by community complaints regarding service delays, unclear procedures, and a lack of responsiveness from public officials, which have led to a decline in public satisfaction. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through interviews, observations, and documentation. Data validity was ensured using triangulation techniques. The findings indicate that the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) at the Batudaa Pantai Subdistrict Office has not been consistently applied, resulting in discrepancies between established regulations and actual practices. Although efforts have been made by public officials to address these inconsistencies, they have been hindered by limited infrastructure and facilities. Furthermore, the needs of the community have not been fully prioritized due to low responsiveness and limited capacity of the apparatus. In conclusion, public service accountability at the Batudaa Pantai Subdistrict Office remains suboptimal. Therefore, it is necessary to strengthen SOP implementation, improve complaint-handling mechanisms, and shift service delivery more toward public needs.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo dengan menitikberatkan pada tiga indikator, yaitu acuan pelayanan, tindakan terhadap ketidaksesuaian, dan prioritas kepentingan pengguna pelayanan. Latar belakang penelitian ini adalah masih adanya keluhan masyarakat mengenai keterlambatan pelayanan, kurangnya kejelasan prosedur, serta sikap aparatur yang kurang responsif, sehingga menurunkan tingkat kepuasan publik. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta diuji keabsahannya dengan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar operasional prosedur (SOP) di Kantor Camat Batudaa Pantai belum konsisten, sehingga sering terjadi ketidaksesuaian antara aturan dan praktik. Upaya aparatur dalam menangani ketidaksesuaian sudah dilakukan, tetapi belum maksimal karena keterbatasan sarana dan prasarana. Selain itu, kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya menjadi prioritas utama akibat rendahnya responsivitas dan kapasitas aparatur. Kesimpulannya, akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Batudaa Pantai belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan penerapan SOP, peningkatan mekanisme penanganan keluhan, serta orientasi pelayanan yang berfokus pada kepentingan masyarakat.

Corresponding Author:

Yulis Alinti
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Gorontalo
yulisalinti@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Akuntabilitas di Indonesia merujuk pada kewajiban pemerintah, pejabat publik, dan lembaga negara untuk bertanggung jawab atas tindakan, keputusan, dan pengelolaan sumber daya yang mereka kelola kepada masyarakat, lembaga pengawas, serta pihak yang berwenang sesuai dengan hukum yang berlaku (Resmadiktia et al., 2023; Andriana, 2025). Akuntabilitas menjadi aspek yang sangat penting dalam pemerintahan Indonesia karena mencakup prinsip transparansi, kejujuran, efisiensi, dan pengelolaan yang tepat terhadap keuangan negara serta pelayanan publik (Nabila, 2025; Sitorus et al., 2025). Secara lebih mendalam, akuntabilitas di Indonesia berkaitan dengan kewajiban negara untuk memberikan penjelasan yang jelas, tepat, dan terbuka terkait kebijakan yang diambil, penggunaan anggaran negara, serta hasil yang dicapai melalui kebijakan atau program yang dilaksanakan (Sangki et al., 2017; Maolani et al., 2023). Selain itu, akuntabilitas mengharuskan adanya pengawasan dari berbagai pihak untuk memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil oleh pemerintah sejalan dengan prinsip-prinsip hukum, keadilan, dan kepentingan masyarakat (Humaeroh et al., 2022; Sumual et al., 2024).

Pelayanan publik adalah upaya pemerintah melalui instansi yang berwenang untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administrasi (Maryam, 2016). Sebagai penerima pelayanan, masyarakat berhak untuk mengetahui informasi mengenai layanan yang mereka terima (Rahma, 2024). Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang berbagai aspek pelayanan, yang dikenal dengan istilah akuntabilitas pelayanan publik (Mareta & Fakih, 2024).

Namun, penerapan akuntabilitas pelayanan publik di Indonesia masih belum optimal, karena masih terdapat berbagai kendala, seperti kurangnya transparansi dalam prosedur layanan, birokrasi yang berbelit dan tidak efisien, serta lemahnya mekanisme pengawasan dan evaluasi (Saputra & Prasetyiani, 2025). meskipun telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik. Akuntabilitas di sini mengacu pada seberapa baik pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat, serta sejauh mana pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara nyata. Pemerintah telah berusaha untuk meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan publik seperti penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur standar pelayanan dan mekanisme pengaduan. Selain itu, pemerintah juga mendorong digitalisasi layanan publik melalui sistem e-government untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi, tetapi masih terdapat banyak kelemahan, yang tercermin dalam banyaknya keluhan masyarakat terkait pelayanan yang tidak memadai. Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi di Indonesia sering kali menimbulkan citra negatif, seperti pelayanan yang membungkung, tidak adil, tidak ramah, berbelit-betit, adanya pungutan liar, bahkan suap (Hasanah, 2019). Karena itu, pemerintah perlu terus berupaya menemukan cara yang lebih efektif untuk memastikan bahwa pelayanan publik lebih akuntabel dan mampu mengurangi, atau setidaknya meminimalkan, ketidakpuasan publik yang seringkali berujung pada aksi protes atau demonstrasi. Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip dasar dalam pemerintahan yang baik, yang menuntut pemerintah untuk bertanggung jawab atas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Mardan, 2023).

Kecamatan Batudaa Pantai, yang terletak di Kabupaten Gorontalo, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah tersebut. Kantor Camat Batudaa Pantai bertanggung jawab atas berbagai layanan administrasi, termasuk: 1) Pelayanan administrasi kependudukan, melayani pembuatan dan pembaruan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran. 2) Pelayanan perizinan, mengurus berbagai perizinan tingkat kecamatan, termasuk rekomendasi untuk izin usaha mikro dan kecil. 3) Pelayanan Sosial, penyalurkan bantuan sosial dan koordinasi program kesejahteraan masyarakat. 4) Pelayanan pemberdayaan Masyarakat, melaksanakan program-program pemberdayaan untuk meningkatkan kapasitas dan kesejahteraan masyarakat setempat. Namun, meskipun memiliki peran yang krusial, berbagai tantangan terkait akuntabilitas pelayanan publik masih sering ditemui di Kecamatan Batudaa Pantai.

Namun, meskipun memiliki peran yang krusial seperti menjadi pusat koordinasi pemerintahan di tingkat kecamatan, penyelenggara pelayanan administratif bagi masyarakat, serta penghubung antara pemerintah kabupaten dan masyarakat, berbagai tantangan terkait akuntabilitas pelayanan publik masih sering ditemui di Kantor Camat Batudaa Pantai. Berdasarkan data tahun 2024, ditemukan bahwa 65% responden merasa pelayanan yang diberikan oleh kantor camat belum optimal. Keluhan yang paling sering disampaikan meliputi keterlambatan dalam proses pelayanan (45%), kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur administrasi (30%), serta sikap aparatur yang kurang ramah atau tidak responsif (25%). data laporan tahunan Kecamatan Batudaa Pantai tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan hanya mencapai 62%, di bawah target rata-rata nasional yang ditetapkan sebesar 75%. Angka ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diterima. Selain itu, rendahnya tingkat transparansi dalam pengelolaan anggaran dan program pelayanan publik juga menjadi sorotan. Misalnya, hanya 40% dari total warga yang disurvei menyatakan bahwa mereka mengetahui secara pasti program-program pemerintah kecamatan yang sedang berjalan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Batudaa Pantai tidak hanya berdampak pada rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah setempat, tetapi juga berpotensi menghambat pencapaian tujuan pembangunan daerah. Padahal, prinsip-prinsip Good Governance, seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi masyarakat, seharusnya menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan pelayanan public (Habibi et al., 2022). Fenomena ini memunculkan beberapa pertanyaan penting, seperti bagaimana acuan pelayanan yang diterapkan di Kantor Camat Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo, Bagaimana Kantor Camat Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo mengidentifikasi adanya ketidaksesuaian dalam pelayanan, Bagaimana Kantor Camat Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo memastikan bahwa kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama dalam pelayanan.

Melalui penelitian ini, peneliti bermaksud untuk mengkaji akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Batudaa Pantai, dengan fokus pada tiga aspek utama, yaitu acuan pelayanan publik, tindakan ketidaksesuaian pelayanan publik, dan tingkat prioritas pengguna pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kondisi akuntabilitas pelayanan di kecamatan tersebut serta menghasilkan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Camat Batudaa Pantai, Kabupaten Gorontalo, yang dipilih karena memiliki peran strategis sebagai pusat pelayanan administrasi, koordinasi pembangunan, serta pelaksanaan kebijakan publik tingkat kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat setempat. Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 1 bulan bulan, mulai dari, mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan. Tahap persiapan dilakukan pada minggu pertama bulan pertama, dilanjutkan dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner pada minggu kedua hingga keempat. Analisis data akan berlangsung pada minggu pertama hingga ketiga bulan kedua, diakhiri dengan penyusunan laporan pada minggu keempat bulan kedua. Waktu pelaksanaan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi lapangan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan menggambarkan secara mendalam kondisi akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Batudaa Pantai, Kabupaten Gorontalo. Pendekatan ini dipilih untuk memahami fenomena sosial secara alami dan holistik melalui penggalian data lapangan yang diperoleh langsung dari informan. Lokasi penelitian ditentukan secara purposif di Kantor Camat Batudaa Pantai karena unit ini berperan penting dalam memberikan layanan administratif kepada masyarakat, termasuk pengurusan administrasi kependudukan, perizinan usaha, serta koordinasi berbagai layanan publik lainnya.

Teknik pengumpulan data meliputi tiga cara utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada aparatur kecamatan yang terlibat langsung dalam pelayanan, seperti camat, sekretaris camat, petugas front office, serta beberapa masyarakat pengguna layanan publik untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman mereka terhadap prosedur, kecepatan pelayanan, hingga kendala yang dihadapi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung pelaksanaan pelayanan publik, interaksi antara aparatur dengan masyarakat, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lapangan. Sementara itu, dokumentasi berupa arsip pelayanan, laporan tahunan, dan catatan keluhan masyarakat digunakan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sebagaimana dikemukakan oleh Patton (1999) menyebutkan bahwa terdapat empat jenis teknik triangulasi dalam penelitian kualitatif, salah satunya adalah triangulasi teknik (methodological triangulation). Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan triangulasi teknik dengan cara menggunakan beragam metode pengumpulan data untuk meneliti fokus yang sama, yakni akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Batudaa Pantai.

Tujuan dari penerapan triangulasi teknik ini adalah agar data yang diperoleh lebih kaya, mendalam, serta dapat diuji kebenarannya dari sudut pandang yang berbeda.

Adapun langkah-langkah penerapan triangulasi teknik adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara Mendalam: Peneliti melakukan wawancara dengan berbagai pihak, antara lain camat, kepala seksi, staf pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan, untuk menggali informasi tentang bagaimana SOP diterapkan, bagaimana pengawasan dilakukan, serta bagaimana respon terhadap keluhan masyarakat.
- b. Observasi Langsung: Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan di loket, interaksi pegawai dengan masyarakat, serta situasi nyata di lapangan untuk melihat sejauh mana pelaksanaan sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku.
- c. Studi Dokumentasi: Peneliti mengkaji dokumen resmi, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), Peraturan Bupati terkait standar pelayanan, serta laporan hasil evaluasi internal sebagai bukti tertulis yang dapat dibandingkan dengan hasil wawancara dan observasi.

Melalui penggunaan ketiga teknik tersebut, data yang diperoleh dapat saling diuji dan dilengkapi. Misalnya, jika wawancara menyebutkan bahwa SOP telah diterapkan secara konsisten, maka hal tersebut dapat diverifikasi melalui observasi langsung di loket pelayanan maupun melalui analisis dokumen resmi. Dengan demikian, penerapan triangulasi teknik dalam penelitian ini bertujuan untuk memperkuat validitas data serta memberikan gambaran yang komprehensif mengenai akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Batudaa Pantai.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Acuan Pelayanan

Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diukur dari hasil akhir yang diterima masyarakat, tetapi juga dari sejauh mana proses pelayanan tersebut mengikuti acuan yang telah ditetapkan secara normatif. Dalam konteks penelitian mengenai akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Batudaa Pantai, Kabupaten Gorontalo, penting untuk mengidentifikasi dan menganalisis acuan pelayanan yang menjadi dasar dalam pelaksanaan berbagai bentuk layanan kepada masyarakat. Acuan pelayanan mencakup berbagai regulasi, standar operasional prosedur (SOP), serta kebijakan internal yang dijadikan pedoman oleh aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan layanan. Keberadaan acuan ini menjadi sangat penting karena berfungsi sebagai instrumen pengendali mutu dan alat ukur terhadap kinerja pelayanan publik. Tanpa acuan yang jelas dan terstandarisasi, pelayanan publik rentan terhadap ketidakakonsistensi, ketidakadilan, serta penyimpangan prosedural yang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat. Sebagai bagian dari upaya untuk menilai dan memahami tingkat akuntabilitas pelayanan publik, khususnya dalam hal kepatuhan terhadap acuan pelayanan, wawancara ini disusun untuk menggali informasi langsung dari aparatur yang terlibat dalam proses pelayanan di Kantor Camat Batudaa Pantai, Kabupaten Gorontalo. Yang bertujuan untuk memperoleh data mengenai pemahaman dan implementasi standar pelayanan, mekanisme penyampaian informasi kepada masyarakat, serta tantangan yang dihadapi dalam penerapan pedoman pelayanan. Informasi yang diperoleh akan menjadi bahan analisis penting dalam mengevaluasi apakah pelayanan publik di tingkat kecamatan telah memenuhi prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat.

Acuan pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur akuntabilitas pelayanan publik. Menurut Dwiyanto dalam (Pandey et al., 2019), acuan pelayanan mengacu pada standar atau pedoman formal seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), regulasi teknis, serta peraturan perundang-undangan yang digunakan oleh aparatur pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan. Acuan ini penting karena menjadi dasar penilaian mutu layanan dan menjadi jaminan atas konsistensi pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam konteks Kantor Camat Batudaa Pantai, indikator ini menjadi sangat krusial karena pelayanan publik yang baik tidak dapat dicapai tanpa adanya landasan yang jelas dalam prosedur.

Menurut Wirijadinata (2020), kualitas pelayanan publik yang optimal berawal dari adanya standar pelayanan yang jelas, terukur, dan mudah dipahami oleh masyarakat serta diinternalisasi secara konsisten oleh aparatur pemerintah. Ketidaksesuaian antara pedoman formal dan praktik pelayanan di lapangan berpotensi menimbulkan kesenjangan kualitas yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan. Temuan penelitian di Kantor Camat Batudaa Pantai mengindikasikan adanya dualisme dalam implementasi pelayanan, di mana SOP secara formal telah tersedia, namun pelaksanaannya masih cenderung didasarkan pada praktik informal yang berkembang di lingkungan kerja.

3.2 Tindakan terhadap Ketidaksesuaian

Dalam rangka menilai akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Batudaa Pantai, salah satu aspek penting yang perlu ditelaah adalah bagaimana aparat kecamatan merespons adanya ketidaksesuaian dalam proses pelayanan, baik dari segi prosedur, kualitas, maupun kepuasan masyarakat. Ketidaksesuaian pelayanan dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti keterlambatan layanan, tidak sesuai hasil

pelayanan dengan yang dijanjikan, atau keluhan masyarakat terhadap sikap dan kompetensi petugas. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui mekanisme penanganan keluhan, evaluasi internal, tindak lanjut atas pelanggaran prosedur, serta peran pengawasan dalam menjaga mutu pelayanan. Pelayanan publik yang akuntabel tidak hanya ditunjukkan melalui kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga melalui kemampuan instansi dalam merespons berbagai bentuk ketidaksesuaian atau keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu, untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai aspek ini, dilakukan wawancara guna menggali informasi terkait mekanisme penanganan keluhan, tindak lanjut atas pelanggaran pelayanan, dan evaluasi terhadap pengaduan masyarakat.

Menurut Nurchotimah (2021), dalam konteks pelayanan publik berbasis akuntabilitas, penyelenggara layanan harus memiliki sistem yang mampu menampung dan mengelola ketidaksesuaian secara objektif. Mereka menyarankan adanya kebijakan tertulis terkait penyelesaian ketidaksesuaian untuk menjaga konsistensi pelayanan, mencegah diskriminasi, dan tetap memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Di Kantor Camat Batudaa Pantai, hasil penelitian menunjukkan bahwa belum terdapat sistem dokumentasi atau pelaporan formal ketika terjadi kasus ketidaksesuaian. Penanganan lebih banyak bergantung pada keputusan langsung petugas di lapangan. Ini menjadikan proses penyesuaian bersifat subjektif dan rawan inkonsistensi.

Nurdin (2019) dan Irawan et al. (2025) menyatakan bahwa birokrasi yang tidak menyiapkan strategi komunikasi ketika menghadapi ketidaksesuaian justru menciptakan kesan pelayanan yang kaku dan tidak manusiawi, sehingga menurunkan kepuasan publik. Dengan demikian, tindakan terhadap ketidaksesuaian pelayanan di Kantor Camat Batudaa Pantai telah dilakukan dalam bentuk kompromi lapangan dan fleksibilitas terbatas. Namun, belum ada mekanisme baku atau kebijakan tertulis sebagai acuan bersama. Hal ini menjadi celah yang dapat mengganggu akuntabilitas dan memperbesar ruang subjektivitas dalam pelayanan. Oleh karena itu, disarankan agar instansi menyusun pedoman penanganan ketidaksesuaian yang memuat klasifikasi kasus, solusi alternatif, serta prosedur pencatatan dan pelaporan. Selain itu, pelatihan komunikasi publik bagi petugas juga diperlukan agar penyampaian informasi bersifat edukatif, bukan sekadar administratif.

3.3 Prioritas Kepentingan Pengguna Pelayanan

Prioritas kepentingan utama pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur akuntabilitas pelayanan publik, khususnya di tingkat kecamatan. Indikator ini menyoroti sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah benar-benar berorientasi pada kebutuhan, kepentingan, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Pelayanan publik yang akuntabel menempatkan masyarakat sebagai pusat dari setiap proses pelayanan. Ini berarti setiap keputusan, kebijakan, dan tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan seharusnya didasarkan pada kepentingan masyarakat secara luas, bukan kepentingan pribadi, kelompok, atau kelembagaan. Prioritas kepentingan utama pelayanan merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik, khususnya pada tingkat kecamatan. Indikator ini berfokus pada bagaimana pelayanan publik dirancang dan dijalankan dengan menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama, bukan sekadar menjalankan prosedur formal atau kepentingan birokrasi internal. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pemahaman dan praktik para aparatur Kecamatan Batudaa Pantai dalam mengidentifikasi serta menanggapi kebutuhan nyata masyarakat. Selain itu, ditelusuri pula apakah pelayanan telah dijalankan secara adil, inklusif, dan responsif, termasuk dalam merespons kebutuhan kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat kurang mampu.

Prioritas kepentingan pengguna pelayanan merupakan indikator yang mencerminkan sejauh mana penyelenggara layanan menempatkan masyarakat sebagai pusat perhatian dalam proses pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (2021), indikator ini menekankan bahwa keberadaan birokrasi seharusnya berorientasi pada kesejahteraan masyarakat, bukan semata-mata pada pemenuhan prosedur administratif. Artinya, pegawai dituntut untuk memahami kebutuhan warga, memberikan pelayanan yang ramah, tepat waktu, dan tidak mempersulit. Hal ini juga ditegaskan oleh Hardiansyah (2018) yang menyebut bahwa akuntabilitas pelayanan publik yang efektif harus ditunjukkan dengan sikap proaktif aparatur dalam mendahulukan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi maupun kelompok.

Menurut Nasution (2022), ketidakhadiran petugas secara tidak terjadwal dapat menurunkan kepercayaan publik dan dianggap sebagai bentuk ketidakpedulian birokrasi terhadap kepentingan masyarakat. Fasilitas pelayanan juga menjadi sorotan. Masyarakat menyampaikan bahwa ruang tunggu yang tersedia belum sepenuhnya nyaman dan tidak ada prioritas khusus untuk kelompok rentan seperti lansia atau ibu hamil. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara sikap petugas menunjukkan niat melayani, tetapi secara sistem dan fasilitas, belum seluruhnya berpihak pada kebutuhan spesifik pengguna layanan. Dwiyanto (2018) menekankan pentingnya desain pelayanan yang tidak hanya responsif, tetapi juga inklusif, yakni mampu memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik, jarak, atau informasi. Dari sisi komunikasi, informasi masyarakat menyebutkan bahwa sebagian besar pegawai

bersikap baik dan sopan, namun tidak semua menjelaskan prosedur secara lengkap. Ada warga yang merasa tidak diberi penjelasan yang cukup saat berkasnya ditolak atau dikembalikan. Ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi menjadi elemen penting dalam menciptakan kesan bahwa aparatur mengutamakan kepentingan pengguna. Menurut Nada dan Wibowo (2015) menyatakan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses interaksi, termasuk cara petugas menyampaikan informasi dan memberikan arahan.

Secara umum, prioritas kepentingan pengguna pelayanan di Kantor Camat Batudaa Pantai sudah mulai diimplementasikan, terutama dalam bentuk sikap ramah dan kemauan membantu masyarakat. Namun, masih diperlukan penguatan dari sisi sistem penjadwalan petugas, penyediaan fasilitas pendukung yang ramah pengguna, serta peningkatan keterampilan komunikasi publik bagi aparatur. Dengan begitu, pelayanan publik benar-benar akan mencerminkan akuntabilitas dan keberpihakan terhadap kepentingan masyarakat sebagai pemilik hak atas layanan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN/REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Pelayanan publik di Kantor Camat Batudaa Pantai pada dasarnya telah memiliki pedoman berupa Standar Operasional Prosedur (SOP), namun implementasinya masih belum optimal. Banyak aparatur menjalankan tugas berdasarkan kebiasaan dan pengalaman pribadi karena kurangnya sosialisasi SOP, baik kepada pegawai maupun masyarakat. Kondisi ini diperburuk oleh belum adanya sistem digitalisasi layanan serta minimnya pelatihan aparatur. Penanganan keluhan masyarakat juga belum berjalan efektif karena masih bersifat reaktif dan tidak didukung mekanisme pengaduan formal yang terdokumentasi. Masyarakat sering tidak mengetahui alur penyampaian aduan, sementara tindak lanjut terhadap keluhan masih bergantung pada kebijakan pimpinan tanpa prosedur yang jelas. Selain itu, upaya pengakomodasiannya kepentingan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas, belum dilaksanakan secara maksimal karena belum tersedia fasilitas dan kebijakan yang benar-benar inklusif. Meskipun beberapa inovasi seperti pelayanan keliling mulai diterapkan, aspirasi masyarakat belum dihimpun secara sistematis. Secara keseluruhan, masyarakat masih merasakan bahwa pelayanan belum sepenuhnya berpihak pada mereka, terutama dalam aspek kejelasan informasi, keramahan petugas, serta kemudahan prosedur.

4.2 Saran/Rekomendasi

Untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo, perlu dilakukan berbagai langkah strategis yang berorientasi pada penguatan sistem dan peningkatan kapasitas aparatur. Pertama, pemerintah kecamatan perlu menegakkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten di seluruh bidang pelayanan serta melakukan evaluasi rutin terhadap efektivitas pelaksanaannya. Kedua, dibutuhkan pengembangan mekanisme pengawasan internal yang lebih kuat dan pembentukan sistem pengaduan masyarakat berbasis teknologi digital agar proses penanganan keluhan dapat dilakukan secara cepat, transparan, dan terpantau. Ketiga, peningkatan kompetensi aparatur harus menjadi prioritas melalui pelatihan tentang etika pelayanan publik, komunikasi efektif, dan manajemen waktu agar aparatur mampu memberikan pelayanan yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Keempat, pemerintah daerah perlu memperhatikan penyediaan sarana dan prasarana kerja yang memadai, seperti jaringan internet, sistem pelayanan terkomputerisasi, serta fasilitas ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat. Terakhir, dibutuhkan perubahan pola pikir aparatur dari orientasi kekuasaan menuju orientasi pelayanan dengan menanamkan nilai-nilai integritas, tanggung jawab, dan empati sebagai dasar dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, diharapkan akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Batudaa Pantai dapat meningkat secara signifikan dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

REFERENSI

- Andriana, D. (2025). *Akuntabilitas Publik*. Deepublish.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*. UGM press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press.
- Habibi, M. M., Iza, I. N., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(1).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Hasanah, D. I. (2019). Moral dan etika birokrasi dalam Pelayanan publik. *JISIPOL/ Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 48-58.
- Humaeroeh, S., Jumiati, I. E., & Maulana, D. (2022). Analisis Transparansi Dalam Mendukung Akuntabilitas

- Realisasi Dana Desa Pada Desa Muruy Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Tahun 2020. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 79-91.
- Irawan, E. P., Minarsi, A., Rianty, E., Halim, B., Putri, R. N. I., & Juansa, A. (2025). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Star Digital Publishing.
- Maolani, D. Y., Nuraeni, A. S., Dellyani, A., & Al Huda, E. F. (2023). Penerapan Sistem Akuntabilitas Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 21(2), 1-7.
- Mardan, M. S. (2023). Optimalisasi pelayanan publik dalam meningkatkan akuntabilitas kinerja pada Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon. *HIPOTESA-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(1), 85-95.
- Mareta, F. C., & Fakih, F. (2024). Mekanisme Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 6(2), 231-240.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal ilmu politik dan komunikasi*, 6(1).
- Nabila, P. (2025). Article Efektivitas Audit Kinerja Sektor Publik dalam Mewujudkan Good Governance melalui Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Publik. *Jamanta: Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unita*, 5(1), 1-11.
- Nada, N. Q., & Wibowo, S. (2015). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 1(2 Desember).
- Nasution, A. A. (2022). *Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Nurhotimah, A. S. I. (2021). *Pengawasan Pelayanan Publik-Jejak Pustaka* (Vol. 1). Jejak Pustaka.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).
- Pandey, S., Lengkong, F., & Ruru, J. (2019). Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kelurahan Mahakeret Timur Kecamatan Wenang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78).
- Patton, M. Q. (1999). Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis. *Health services research*, 34(5 Pt 2), 1189.
- Rahma, L. N. E. (2024). Inovasi Layanan Digital Pak Dalman Sebagai Upaya Transformasi Hukum Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Efisiensi Dan Akuntabilitas Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kendal. *Journal of Studia Legalia*, 5(02).
- Resmadikta, N. M., Utomo, Y., & Aiman, L. (2023). Pertanggungjawaban Pemerintah dalam Mewujudkan Good Governance sesuai Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(11), 685-697.
- Sangki, A. A., Gosal, R., & Kairupan, J. (2017). Penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran pendapatan dan belanja desa (Suatu studi di Desa Tandu Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Saputra, M., & Prasetyani, E. (2025). Implementasi Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Johar Baru: Hambatan dan Strategi Peningkatan. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 8(1), 99-105.
- Sitorus, L., Sitompul, S. A., Kamila, N. F., & Pangestoeti, W. (2025). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pengelolaan Keuangan Negara. *Economic Reviews Journal*, 4(1), 235-244.
- Sumual, S. D., Rambitani, B. F., Sadsuitubun, M., Wakur, N., & Sumual, S. Y. (2024). Meninjau strategi kepengawasan dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi tata kelola pendidikan. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 10(2), 1092-1112.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wirijadinata, J. J. (2020). Standar Pelayanan Publik Dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 10(4), 59-70.