

A B S T R A K

**Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik
Di Desa Tandam Hulu II Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang**

Nama : Abdul Hakim, NPM : 111801062

Penilaian kinerja birokrasi pemerintah desa tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisien dan efektivitas, tetapi harus dilihat pada indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolistis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Kenyataan yang ada di birokrasi pemerintahan desa, bahwa penggunaan pelayanan oleh publik seringkali tidak ada hubungan sama sekali dengan kepuasan terhadap pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan akuntabilitas kinerja Aparat Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tandam Hulu II Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. Metode yang digunakan merupakan penelitian deskriptif dengan sumberdata diperoleh melalui wawancara. Informan diambil menggunakan teknik *Snowball sampling*. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat efisiensi kinerja aparat pemerintah desa masih dinilai tidak akuntabel oleh masyarakat, ketidak efisienan pelaksanaan kinerja ini terjadi pada beberapa indikator kinerja seperti pada upaya pencapaian tujuan penarikan PBB, pelayanan pada jam dinas maupun di luar jam dinas serta pemungutan desa yang ternyata memberikan gambaran tidak seimbang antara input dan output. Untuk tingkat efektivitas pelaksanaan kinerja aparat, juga masih dinilai oleh masyarakat tidak akuntabel. Penilaian tidak akuntabelnya tingkat efektivitas ini dikarenakan terdapat beberapa kegiatan yang menurut penilaian masyarakat tidak mampu mencapai sarannya seperti pada upaya penarikan PBB, pemungutan desadan pelaksanaan pelayanan pada jam kantor. Sementara pada kajian akuntabilitas daya tanggap aparat dalam memenuhi kebutuhan maupun kepentingan warga, ternyata mampu dinilai secara akuntabel oleh masyarakat . Hal ini didasarkan pada banyaknya keluhan dan masukan warga yang mampu diakomodir oleh aparat setempat. Sedangkan dilihat pada tingkat keadilan pelayanannya, walaupun terdapat beberapa ketidakadilan seperti pada pembagian kartu sehat yang melebihi jumlah orang miskin maupun pelayanan yang ada hubungan perkoncoan, namun secara umum masyarakat masih menilai adil dan akuntabel dalam pelayanan umum bagi semua kegiatan pemerintahan dan pembangunan.

Kata kunci : Akuntabilitas kinerja, pelayanan publik, pemerintah desa.