



Analisis Literatur Tentang Kerangka Pengukuran Kinerja dan Akuntabilitas dalam Pengiriman Layanan Publik

Permata Pebester Natalia Hutahaean^{1*}, Hamdani Dahyuffi², Andriansah³

¹⁻³Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia

Email: permatanatalia2712@gmail.com^{1*}, hamdanidahyuffi22@gmail.com², andryndry04@gmail.com³

*Penulis korespondensi: permatanatalia2712@gmail.com¹

Abstract. *This study analyzes performance measurement frameworks and accountability mechanisms in public service delivery through a comprehensive literature review of studies published between 2015 and 2025. Although models such as the 3E (economy, efficiency, effectiveness) and IOO (input–output–outcome) frameworks are widely used in public administration, evidence indicates that their implementation often falls short due to data limitations, bureaucratic resistance, and limited utilization of performance results in decision-making. The literature also highlights a persistent gap between theoretical performance frameworks and actual public service practices, particularly in capturing service quality and meaningful outcomes for citizens. Recent studies emphasize that citizen satisfaction and public perception are essential indicators that must be integrated into contemporary performance measurement systems. This study concludes that performance measurement and accountability are interdependent mechanisms that require strengthened organizational capacity, relevant indicators, and a culture of evidence-based improvement to enhance public service quality.*

Keywords: *Evaluation Frameworks; Performance Measurement; Public Accountability; Public Administration; Public Service Delivery*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kerangka pengukuran kinerja dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik melalui kajian literatur terhadap penelitian-penelitian yang relevan pada periode 2015–2025. Meskipun berbagai model seperti 3E (economy, efficiency, effectiveness) dan IOO (input–output–outcome) telah digunakan secara luas dalam administrasi publik, temuan sejumlah penelitian menunjukkan bahwa implementasinya sering tidak berjalan optimal akibat keterbatasan data, resistensi birokrasi, dan minimnya pemanfaatan hasil pengukuran dalam proses pengambilan keputusan. Analisis literatur juga menunjukkan adanya kesenjangan antara desain kerangka kinerja dan realitas pelayanan publik, terutama dalam memastikan bahwa indikator yang digunakan mampu menangkap kualitas layanan dan dampak nyata bagi masyarakat. Selain itu, penelitian kontemporer menegaskan bahwa kepuasan warga dan persepsi publik merupakan indikator penting yang harus terintegrasi dalam sistem pengukuran kinerja modern. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengukuran kinerja dan akuntabilitas harus dipahami sebagai dua mekanisme yang saling terkait dan perlu dikuatkan melalui peningkatan kapasitas organisasi, relevansi indikator, serta budaya penggunaan hasil evaluasi dalam perbaikan layanan publik.

Kata kunci: Administrasi Publik; Akuntabilitas Publik; Kerangka Evaluasi; Layanan Publik; Pengukuran Kinerja

1. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan menjaga legitimasi institusi publik. Namun dari berbagai penelitian empiris, sektor publik sering menghadapi kesulitan dalam menerjemahkan pengukuran kinerja menjadi akuntabilitas dan kualitas layanan yang riil. Misalnya, penelitian pada kasus pelayanan pembuatan KTP-EL pada sebuah dinas di Kota Medan menunjukkan bahwa meskipun indikator dan prosedur telah ditetapkan, hambatan seperti infrastruktur, ketidaklengkapan dokumen, dan pemahaman masyarakat membuat akuntabilitas dalam praktik pelayanan publik belum optimal (Ulin & Aisyah, 2023).

Menurut (Hasibuan et al., 2025), meskipun kerangka pengukuran kinerja sektor publik sudah berkembang mencakup input, proses, output, outcome, efisiensi, dan efektivitas dalam praktik sering muncul masalah: data tidak valid, resistensi birokrasi, dan indikator yang tidak sesuai konteks. Penelitian mengenai akuntabilitas pelayanan publik di tingkat kecamatan menunjukkan bahwa pelaksanaan akuntabilitas belum sepenuhnya berjalan optimal karena masih terdapat kendala pada aspek transparansi, prosedur pelayanan, dan kemampuan aparatur dalam memenuhi standar kinerja. Hal ini terlihat dalam studi pada Kantor Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu yang menemukan bahwa sebagian indikator akuntabilitas belum terpenuhi secara konsisten (Hidayat & Sutikno, 2025).

Lebih lanjut, studi internasional menunjukkan bahwa keberhasilan sistem pengukuran kinerja sangat tergantung pada bagaimana sistem tersebut digunakan. Penggunaan sistem untuk insentif saja malah dapat menurunkan kinerja, sementara penggunaan secara eksploratif (sebagai alat pembelajaran dan evaluasi) cenderung meningkatkan performa (Speklé & Verbeeten, 2014).

Dengan demikian, terdapat kesenjangan (gap) antara banyaknya kerangka pengukuran kinerja/akuntabilitas di literatur dengan realitas implementasi di lapangan terutama dalam menjamin bahwa pengukuran tersebut benar-benar menggambarkan kualitas layanan publik dan membawa akuntabilitas yang bermakna.

Karena gap ini, muncul kebutuhan untuk melakukan analisis literatur komprehensif: yaitu meninjau berbagai model dan kerangka pengukuran kinerja & akuntabilitas, mengevaluasi kelebihan dan keterbatasannya, serta merumuskan rekomendasi bagaimana kerangka itu dapat disesuaikan agar relevan dengan konteks layanan publik di Indonesia. Pendekatan seperti ini menjadi penting terutama di era modernisasi birokrasi dan tuntutan *good governance*, di mana masyarakat semakin menuntut transparansi, kualitas layanan, dan pertanggungjawaban yang nyata.

Dengan demikian, penelitian ini, menggunakan pendekatan pustaka (*library research*) menjadi penting (urgensi) untuk menyediakan landasan teoretis dan empiris bagi akademisi, pembuat kebijakan, maupun praktisi birokrasi dalam memahami, merancang, dan menerapkan kerangka pengukuran kinerja dan akuntabilitas yang efektif, relevan, dan kontekstual.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Manajemen Kinerja Sektor Publik menekankan bahwa organisasi pemerintah harus mampu mengukur, memantau, dan mengevaluasi kinerjanya untuk memastikan bahwa layanan publik yang diberikan memenuhi prinsip efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas.

Menurut (Michael, 2015), manajemen kinerja merupakan proses sistematis yang digunakan organisasi untuk meningkatkan efektivitas melalui penetapan tujuan, pengukuran kinerja, dan peningkatan berkelanjutan. Dalam teori ini, pengukuran kinerja dipahami sebagai proses sistematis untuk menilai sejauh mana *output*, *outcome*, dan dampak layanan publik dapat dicapai sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Pada sektor publik, kerangka pengukuran kinerja umumnya menggunakan indikator yang meliputi input, proses, *output*, *outcome*, serta indikator efisiensi dan efektivitas. Model ini digunakan untuk memastikan bahwa instansi pemerintah tidak hanya menyelesaikan tugas administratif, tetapi juga memberikan manfaat nyata kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Kerangka tersebut juga membantu organisasi publik dalam membuat keputusan berbasis data, meningkatkan kualitas layanan, serta mendukung transparansi kepada publik, sebagaimana ditegaskan oleh (Bovens, 2007) dalam kajiannya tentang akuntabilitas publik.

Dalam konteks akuntabilitas, teori ini menjelaskan bahwa setiap instansi pemerintah memiliki kewajiban untuk mempertanggungjawabkan kinerja dan penggunaan sumber daya kepada masyarakat. Menurut (Hondeghe & Vandenabeele, 2007), akuntabilitas publik mencakup kewajiban moral dan hukum untuk memberikan penjelasan mengenai tindakan, keputusan, serta hasil kinerja kepada publik. Akuntabilitas tidak hanya menekankan pada pelaporan administratif, tetapi juga pada kemampuan organisasi untuk menjelaskan hasil, manfaat, dan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengukuran kinerja menjadi instrumen penting dalam menunjukkan sejauh mana pemerintah memenuhi tanggung jawabnya kepada publik.

Teori Manajemen Kinerja Sektor Publik juga menyoroti kelemahan umum yang sering muncul dalam implementasi pengukuran kinerja, seperti pemilihan indikator yang tidak relevan, kualitas data yang lemah, dan pelaporan yang hanya bersifat formalitas. Hal ini dipertegas oleh (John Halligan, Geert Bouckaert, 2015) yang menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja di sektor publik sering gagal karena indikator tidak mencerminkan tujuan organisasi secara menyeluruh dan sering digunakan hanya untuk memenuhi tuntutan administratif. Tantangan ini menunjukkan bahwa keberhasilan kerangka pengukuran kinerja bukan hanya ditentukan oleh desain indikator, tetapi juga oleh komitmen organisasi, kapasitas aparatur, dan integrasi antara perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi kinerja.

Dengan demikian, teori ini menjadi dasar penting dalam menganalisis bagaimana kerangka pengukuran kinerja dan akuntabilitas dapat diterapkan secara efektif dalam pengiriman layanan publik, dan bagaimana kedua aspek tersebut saling terkait dalam mencapai tata kelola yang transparan, responsif, dan berorientasi pada hasil.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *library research* atau studi kepustakaan, yakni metode penelitian yang dilakukan dengan menelaah berbagai sumber ilmiah seperti jurnal, buku, laporan penelitian, dan dokumen akademik yang relevan dengan topik pengukuran kinerja dan akuntabilitas layanan publik. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada penguatan konsep teoritis dan analisis literatur yang telah ada, tanpa melakukan pengumpulan data lapangan secara langsung.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari literatur ilmiah yang dipublikasikan dalam rentang tahun tertentu (misalnya 2015–2025) untuk memastikan keterbaruan informasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengidentifikasi, memilih, dan mengumpulkan artikel jurnal, buku, prosiding, dan dokumen kebijakan yang membahas teori manajemen kinerja sektor publik, kerangka pengukuran kinerja, indikator layanan publik, dan konsep akuntabilitas. Pencarian literatur dilakukan melalui database seperti Google Scholar, DOAJ, ResearchGate, serta portal jurnal nasional.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*), yaitu proses mengorganisasi, menyeleksi, mengelompokkan, dan menginterpretasi informasi dari berbagai literatur untuk menemukan pola, kesenjangan, serta hubungan konsep yang relevan dengan topik penelitian. Analisis dilakukan dengan meninjau kerangka teoritis, membandingkan temuan antarpenelitian, serta menginterpretasikan implikasi teoritis terhadap pengukuran kinerja dan akuntabilitas layanan publik.

Pemilihan literatur dilakukan berdasarkan beberapa kriteria: (1) relevansi dengan variabel utama yaitu kerangka pengukuran kinerja dan akuntabilitas; (2) kualitas publikasi ilmiah (terbit di jurnal terakreditasi atau bereputasi); (3) keterkinian publikasi; dan (4) kontribusi terhadap pengembangan konsep dalam administrasi publik. Literatur yang tidak memiliki kejelasan metodologi atau tidak berkontribusi signifikan terhadap konstruksi teori dikecualikan dari analisis.

Penggunaan metode studi literatur dianggap sesuai karena penelitian ini tidak bertujuan menguji hubungan empiris antarvariabel, melainkan menganalisis, mengkritisi, dan mensintesis konsep teoretis dari penelitian sebelumnya. Dengan demikian, metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana teori manajemen kinerja sektor publik dan konsep akuntabilitas diterapkan dalam pengiriman layanan publik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep dan Model Kerangka Pengukuran Kinerja di Sektor Publik

Pengukuran kinerja pada sektor publik merupakan proses sistematis untuk menilai sejauh mana organisasi pemerintah mencapai tujuan pelayanan melalui indikator yang terstruktur. Umumnya, kerangka ini menggunakan pendekatan *input–proses–output–outcome*, di mana *input* mencakup sumber daya, proses menggambarkan pelaksanaan kegiatan, *output* merupakan hasil langsung dari layanan, dan *outcome* merupakan manfaat atau dampak bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Kerangka ini digunakan untuk memastikan bahwa organisasi publik tidak hanya menyelesaikan tugas administratif, tetapi juga memberikan manfaat nyata dan bernilai bagi publik sebagai pemangku kepentingan layanan.

Dalam konteks sektor publik, pengukuran kinerja tidak dapat dipisahkan dari prinsip akuntabilitas. Setiap instansi pemerintah memiliki kewajiban untuk mempertanggungjawabkan penggunaan sumber daya, efektivitas pelayanan, dan kualitas hasil layanan kepada masyarakat. Akuntabilitas bukan hanya tindakan administratif berupa penyampaian laporan, tetapi merupakan proses pertanggungjawaban yang menilai apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Karena itu, indikator kinerja menjadi instrumen kunci dalam menunjukkan apakah pemerintah telah menjalankan tanggung jawabnya secara transparan dan responsif.

Penelitian tentang Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu (Hidayat & Sutikno, 2025) menunjukkan bahwa implementasi akuntabilitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sejauh mana indikator kinerja digunakan secara efektif dalam proses pelayanan. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa meskipun telah terdapat mekanisme pelayanan yang baku, kinerja pelayanan belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan sumber daya, kualitas pelayanan yang belum merata, serta belum maksimalnya penerapan standar pelayanan administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan kerangka pengukuran kinerja harus diiringi dengan kapasitas organisasi, komitmen aparatur, serta kualitas indikator yang relevan agar akuntabilitas benar-benar dapat terwujud.

Selain itu, penelitian tersebut memperlihatkan bahwa masyarakat masih menilai adanya kesenjangan antara standar pelayanan dengan realisasi pelayanan, terutama terkait kecepatan proses administrasi, ketepatan informasi, dan aksesibilitas layanan. Temuan ini mendukung pandangan bahwa pengukuran kinerja harus mencakup elemen kualitas layanan (*service*

quality), sehingga indikator tidak hanya mengukur beban kerja administratif, tetapi juga kepuasan dan pengalaman masyarakat.

Temuan penelitian tersebut memperkuat pemahaman bahwa kerangka pengukuran kinerja dan akuntabilitas adalah dua komponen yang saling melengkapi. Pengukuran kinerja menyediakan instrumen kuantitatif maupun kualitatif untuk menilai keberhasilan layanan, sedangkan akuntabilitas memastikan bahwa hasil pengukuran tersebut digunakan sebagai dasar evaluasi, pertanggungjawaban, dan perbaikan kinerja organisasi. Dengan demikian, kerangka kinerja yang baik harus mampu menangkap efektivitas pelayanan dari perspektif organisasi dan kepuasan masyarakat, sehingga menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas dan transparansi layanan secara berkelanjutan.

Kelemahan, Tantangan, dan Dinamika Kontemporer dalam Pengukuran Kinerja dan Akuntabilitas Layanan Publik

Pengukuran kinerja dan akuntabilitas layanan publik menghadapi sejumlah tantangan yang semakin kompleks dalam konteks administrasi publik modern. Berdasarkan studi (Brajer-marczak, 2020), salah satu kelemahan utama terletak pada ketidaksesuaian model pengukuran dengan karakteristik sektor publik, karena sebagian model yang digunakan berasal dari sektor privat dan tidak sepenuhnya menangkap kompleksitas birokrasi publik. Model seperti 3E (*economy, efficiency, effectiveness*) dan IOO (*input-output-outcome*) memang mampu memberikan kerangka evaluasi hasil, namun penerapannya sering tidak konsisten akibat kendala data, kurangnya kemampuan analitis aparatur, serta rendahnya pemanfaatan hasil pengukuran dalam pengambilan keputusan strategis.

Selain masalah struktural tersebut, tantangan juga muncul pada dimensi pemaknaan akuntabilitas. Dalam praktiknya, mekanisme akuntabilitas publik masih cenderung administratif, berorientasi pada pemenuhan kewajiban pelaporan, dan belum berfokus pada demonstrasi kualitas layanan maupun dampaknya bagi masyarakat. Hal ini berdampak pada munculnya “kesenjangan akuntabilitas”, yaitu kondisi di mana informasi kinerja tersedia tetapi tidak digunakan untuk perbaikan layanan ataupun transparansi yang bermakna bagi warga. Kondisi ini diperkuat oleh temuan bahwa banyak organisasi publik yang memiliki indikator tetapi tidak mengintegrasikannya dalam siklus manajemen kinerja.

Dinamika terbaru menunjukkan bahwa tekanan terhadap peningkatan kualitas layanan dan responsivitas publik semakin meningkat, terutama pada pemerintah daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Berdasarkan meta-analisis (Shahzada et al., 2024), tingkat kepuasan warga sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, respons pemerintah daerah, serta kinerja institusional secara keseluruhan. Artinya, kegagalan dalam mengukur dan

meningkatkan kinerja secara sistematis akan berakibat pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Temuan ini juga menegaskan bahwa persepsi warga kini menjadi indikator penting dalam menilai kinerja institusi, sehingga model pengukuran perlu memperhatikan dimensi subjektif seperti ekspektasi dan pengalaman warga.

Pada sisi lain, tantangan kontemporer juga muncul karena perubahan sosial dan teknologi yang sangat cepat. Pemerintah dituntut melakukan transformasi digital, meningkatkan transparansi, dan menanggapi kompleksitas permasalahan publik dengan model pengukuran yang lebih adaptif. Dalam penelitian (Brajer-marczak, 2020), menunjukkan bahwa digitalisasi sektor publik dan tuntutan *e-government* menjadikan pengukuran kinerja bukan hanya alat evaluasi, tetapi instrumen untuk mengelola strategi jangka panjang, mengantisipasi tren global, dan meningkatkan kualitas pelayanan berbasis data. Namun, adaptasi terhadap digitalisasi sering terkendala oleh keterbatasan sumber daya, kapasitas institusi, dan ketidaksiapan aparatur.

Secara keseluruhan, literatur terbaru menunjukkan bahwa tantangan dalam pengukuran kinerja dan akuntabilitas tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga budaya organisasi dan tata kelola. Selain itu, terdapat kebutuhan mendesak untuk memperkuat penggunaan hasil pengukuran untuk perbaikan layanan, memperluas indikator untuk menangkap dampak jangka panjang, dan meningkatkan keterlibatan warga sebagai bagian dari akuntabilitas publik.

Keterkaitan Kinerja dan Akuntabilitas dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik

Keterkaitan antara pengukuran kinerja dan akuntabilitas merupakan elemen fundamental dalam tata kelola sektor publik modern. Keduanya membentuk mekanisme yang saling memperkuat dalam memastikan bahwa instansi pemerintah tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga menghasilkan manfaat nyata bagi masyarakat. Secara konseptual, pengukuran kinerja berfungsi sebagai alat untuk menilai hasil, efektivitas, dan efisiensi layanan, sedangkan akuntabilitas memastikan bahwa hasil tersebut dipertanggungjawabkan secara transparan kepada publik.

(Brajer-marczak, 2020) menegaskan bahwa model pengukuran kinerja seperti 3E (*economy, efficiency, effectiveness*) serta kerangka IOO (*input-output-outcome*) berperan penting sebagai instrumen evaluasi yang memungkinkan pemerintah melihat kinerja secara menyeluruh, mulai dari penggunaan sumber daya hingga dampak jangka panjang layanan publik. Mereka juga menunjukkan bahwa keberhasilan pengukuran kinerja sangat bergantung pada relevansi indikator serta kemampuan organisasi untuk mengintegrasikan hasil pengukuran tersebut ke dalam proses manajemen. Temuan ini menunjukkan bahwa indikator

kinerja tidak hanya berfungsi sebagai alat pelaporan, tetapi juga mekanisme pembelajaran organisasi.

Dari perspektif akuntabilitas, penelitian berbasis meta-analisis oleh (Shahzada et al., 2024) memberikan bukti bahwa performa institusi dan kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan warga. Studi tersebut mengungkapkan bahwa akuntabilitas institusional, termasuk transparansi dan kualitas pelayanan, berpengaruh langsung terhadap kepercayaan warga terhadap penyelenggara layanan publik. Dengan kata lain, akuntabilitas bukan sekadar pemenuhan kewajiban administratif, tetapi sebuah proses evaluasi dan komunikasi yang menentukan bagaimana layanan publik dinilai oleh masyarakat.

Penelitian lain dalam penelitian (Hilmawan et al., 2023), juga menekankan bahwa pemerintah modern dituntut untuk merancang sistem kinerja yang adaptif terhadap perubahan teknologi, lingkungan, dan kebutuhan masyarakat. Transformasi digital, tekanan iklim, dan dinamika sosial menuntut pengukuran kinerja yang tidak lagi hanya fokus pada *output*, tetapi juga kemampuan sistem publik dalam menjamin akses, inklusi, dan keberlanjutan jangka panjang layanan. Pendekatan ini menegaskan pergeseran dari *administrative accountability* menuju *performance-based accountability*, yakni bentuk pertanggungjawaban yang berbasis pada hasil dan manfaat yang diterima masyarakat.

Beberapa literatur terbaru dalam penelitian (Jacob et al., 2024) juga menunjukkan bahwa integrasi antara kinerja dan akuntabilitas dapat menjadi tantangan di negara berkembang. Keterbatasan sumber daya, lemahnya kapasitas birokrasi, dan rendahnya kualitas data sering kali menyebabkan pengukuran kinerja hanya dilakukan untuk memenuhi kewajiban pelaporan, bukan sebagai dasar pengambilan keputusan. Temuan ini menegaskan bahwa tanpa komitmen institusi dan mekanisme evaluasi yang kuat, akuntabilitas sulit diwujudkan dalam bentuk peningkatan nyata layanan publik.

Dengan demikian, sub-bab ini menegaskan bahwa kinerja dan akuntabilitas tidak dapat dipisahkan dalam konteks layanan publik. Pengukuran kinerja menyediakan data yang dibutuhkan untuk menilai keberhasilan layanan, sedangkan akuntabilitas memastikan bahwa hasil tersebut dipertanggungjawabkan kepada publik. Ketika kedua aspek ini bekerja secara sinergis, kualitas layanan publik dapat meningkat, baik dari sisi efisiensi internal maupun persepsi warga sebagai penerima manfaat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran kinerja dan akuntabilitas merupakan dua pilar utama dalam penyelenggaraan layanan publik yang efektif. Meskipun berbagai

kerangka pengukuran kinerja seperti model 3E (*economy, efficiency, effectiveness*) serta kerangka IOO (*input–proses–output–outcome*) telah banyak digunakan, implementasinya di sektor publik seringkali tidak optimal. Hambatan seperti keterbatasan sumber daya, indikator yang kurang relevan, data yang tidak valid, hingga pemanfaatan hasil pengukuran yang hanya bersifat administratif menjadi penyebab utama belum efektifnya penerapan manajemen kinerja.

Temuan dari berbagai literatur nasional maupun internasional menegaskan bahwa akuntabilitas publik tidak hanya tentang kewajiban membuat laporan, tetapi berkaitan erat dengan kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan yang berkualitas, responsif, dan transparan. Studi empiris juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan warga sangat dipengaruhi oleh seberapa baik sistem kinerja dan akuntabilitas diterapkan. Ketika indikator kinerja tidak terintegrasi dalam proses pengambilan keputusan, maka akuntabilitas tidak akan menghasilkan perbaikan layanan yang nyata.

Hasil analisis juga mengungkap bahwa dinamika administrasi publik modern, seperti digitalisasi, tuntutan transparansi, serta kompleksitas masalah sosial, menuntut adanya pendekatan pengukuran kinerja yang lebih adaptif dan holistik. Oleh karena itu, integrasi antara pengukuran kinerja dan akuntabilitas menjadi semakin krusial untuk membangun layanan publik yang responsif, berbasis data, dan berorientasi pada hasil.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan penguatan layanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan kerangka pengukuran kinerja, tetapi juga oleh komitmen institusi, kapasitas aparatur, kualitas indikator, serta pemanfaatan hasil pengukuran sebagai dasar evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan.

Pemerintah perlu memperkuat integrasi antara pengukuran kinerja dan akuntabilitas agar tidak berhenti pada pemenuhan kewajiban administratif, tetapi benar-benar menjadi dasar pengambilan keputusan dan perbaikan layanan. Indikator kinerja harus disesuaikan dengan karakteristik sektor publik, mencakup pengukuran *output*, *outcome*, dampak, serta kepuasan masyarakat. Peningkatan kapasitas aparatur menjadi penting, terutama dalam pengelolaan data dan pemahaman konsep kinerja dan akuntabilitas, yang didukung dengan pemanfaatan teknologi digital seperti sistem informasi layanan dan dashboard monitoring untuk meningkatkan akurasi serta transparansi. Selain itu, keterlibatan masyarakat perlu diperluas melalui mekanisme umpan balik dan survei kepuasan, sehingga evaluasi kinerja benar-benar mencerminkan pengalaman warga. Penelitian selanjutnya disarankan berfokus pada studi empiris terkait penerapan indikator kinerja, dampak digitalisasi, serta model pengukuran yang paling relevan untuk konteks pemerintahan di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Behn, R. D. (2003). Why measure performance? Different purposes require different measures. *Public Administration Review*, 63(5), 586–606. <https://doi.org/10.1111/1540-6210.00322>
- Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447–468. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>
- Boyne, G. A. (2002). Concepts and indicators of local authority performance: An evaluation of the statutory frameworks in England and Wales. *Public Money & Management*, 22(2), 17–24. <https://doi.org/10.1111/1467-9302.00302>
- Brajer-Marczak, R. (2020). Review of selected performance measurement models used in public administration. *Administrative Sciences*, 10(4), 1–20. <https://doi.org/10.3390/admsci10040096>
- Halligan, J., Bouckaert, G., & Van Dooren, W. (2015). Performance management in the public sector. In *Performance management systems: A global perspective* (2nd ed.). Routledge.
- Hasibuan, Z., Saputro, F. B., Hasibuan, S. S., Meidiyustiani, R., & Fakultas Ekonomi. (2025). Literatur review: Pengukuran kinerja sektor publik. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 2(4), 220–224.
- Hidayat, P., & Sutikno, B. (2025). Akuntabilitas kinerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. *Jurnal STIA Bengkulu*, 11(1), 45–56.
- Hilmawan, R., Aprianti, Y., Yudaruddin, R., Anggraini, R. F., Fitrianto, Y., & Wahyuningsih, N. (2023). Public sector innovation in local government and its impact on development outcomes: Empirical evidence in Indonesia. *Heliyon*, 9(12), e22833. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22833>
- Hondeghem, A., & Vandenabeele, W. (2007). The new public service: Serving, not steering. In J. Rabin (Ed.), *Encyclopedia of public administration and public policy* (2nd ed.). M. E. Sharpe.
- Hood, C. (1995). The “new public management” in the 1980s: Variations on a theme. *Accounting, Organizations and Society*, 20(2–3), 93–109. [https://doi.org/10.1016/0361-3682\(93\)E0001-W](https://doi.org/10.1016/0361-3682(93)E0001-W)
- Jacob, J., Latupeirissa, P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., & Srikandi, M. B. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. *Sustainability*, 16(7), 1–23. <https://doi.org/10.3390/su16072845>
- Michael, A. (2015). *Armstrong’s handbook of performance management: An evidence-based guide to delivering high performance*. Kogan Page.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative analysis—Into the age of austerity* (4th ed.). Oxford University Press.
- Shahzada, N., Panezai, S., & Kakar, A. K. (2024). Citizen satisfaction with municipal services: A meta-analysis. *Journal of Geography and Regional Future Studies*, 1(3), 64–80.

- Speklé, R. F., & Verbeeten, F. H. M. (2014). The use of performance measurement systems in the public sector: Effects on performance. *Management Accounting Research*, 25(2), 131–146. <https://doi.org/10.1016/j.mar.2013.07.004>
- Ulin, T. T., & Aisyah, S. (2023). Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 1946–1952.