
AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TIDORE KEPULAUAN

Oleh

Asnani Ali¹, Yusuf Kamis², Abdul Kadir Ali³

^{1,2,3}Universitas Nuku Tidore

Email: ¹asnani11@gmail.com

Article History:

Received: 20-03-2023

Revised: 27-03-2023

Accepted: 23-03-2023

Keywords:

Akuntabilitas, Kinerja,
Pelayanan Publik, E-
KTP

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer ialah data yang dikumpulkan selama penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau dilapangan. Sedangkan data sekunder ialah data yang diperoleh secara tidak langsung yakni melalui sumber lain yang sudah ada. Informan penelitian adalah orang atau pihak tertentu selain peneliti yang memiliki pengetahuan tentang masalah penelitian, informan sebanyak 9 orang termasuk Kepala dinas, sekretaris, kabid pelayanan pendaftaran penduduk dan 6 masyarakat. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisi data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan belum memuaskan, dikarenakan masih banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang pertanggungjawaban dalam pembuatan E-KTP serta pelayanannya dalam melayani masyarakat dalam pembuatan E-KTP masih berbelit-belit sehingga masyarakat yang akan membuat E-KTP harus menunggu lama dan waktu penyelesaian E-KTP juga tidak menentu

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) ialah satu komponen dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang berada di bawah kewenangan daerah, pimpinan tertinggi dalam instansi tersebut yaitu Kepala Dinas. Sesuai dengan Peraturan Walikota Tidore Kepulauan No 41 Tahun 2016 "tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore

Kepulauan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan mempunyai tugas pokok membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang merupakan kewenangan daerah dan tugas pembantuan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil”.

Tugas pokok dan fungsi serta tata kerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan berkaitan erat dengan akuntabilitas kinerja layanan, dimana akuntabilitas kinerja layanan merupakan syarat terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*).

Dalam kaitan ini, harapan masyarakat terhadap akuntabilitas pelayanan publik berperan penting dalam keberhasilan pembuatan E-KTP yang diberikan oleh Pemerintah Kota Tidore Kepulauan melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yang mengeksekusi program yang dikelola. Berdasarkan hasil observasi disimpulkan bahwa masih ada pelayanan yang belum optimal, dan tidak adanya ketepatan waktu dalam pelayanan E-KTP dan masih ada kendala seperti, jaringan komunikasi data yang seringkali tidak stabil dalam proses penyiapan E-KTP yang melewati batas ketentuan serta kemampuan birokrasi dalam menyampaikan pelayanan, prosedur dan persyaratan, serta standarisasi waktu dalam pembuatan E-KTP terkesan lambat.

LANDASAN TEORI

A. Definisi Akuntabilitas

Menurut Broadnax (dalam Januarsi, 2018:10) “Akuntabilitas mengacu pada sejauh mana suatu organisasi mampu mempertanggungjawabkan tindakan dan perilakunya kepada masyarakat”.

Sementara itu, menurut Mardiasmo (2006:3), “Akuntabilitas sebagai bentuk tanggung jawab dalam keberhasilan maupun kegagalan dalam melaksanakan misi organisasi guna meraih tujuan dan sasaran yang sebelumnya telah ditentukan melalui suatu media dilaksanakan secara periodic”.

Dari berbagai perspektif tentang akuntabilitas tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas adalah suatu bentuk pertanggungjawaban menyangkut berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang tepat sarannya yang telah ditentukan.

B. Kinerja

Menurut Mangkunegara (dalam Asnawi, 2019:10) mengemukakan kinerja sebagai hasil kerja yang dilakukan setiap pegawai berdasarkan tugas-tugasnya yang telah diberikan secara kualitas dan kuantitas dan berdasarkan tanggung yang telah diberikan.

Menurut Moehariono (2012:95) “Kinerja menggambarkan sejauh mana suatu program kegiatan atau kebijakan telah dicapai untuk mencapai tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam perencanaan strategis organisasi”.

Selanjutnya menurut Sudarmayanti (dalam Juffri, 2013:14-15) “Kinerja ialah hasil kerja yang dilakukan pegawai dalam suatu organisasi berdasarkan wewenangnya masing-masing guna mencapai tujuan organisasi yang tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”.

C. Pelayanan

Menurut A.S Moenir (2006:26-27) “bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang

dilaksanakan oleh individu atau sekelompok orang atas dasar tertentu, dengan memunculkan kepuasan yang hanya terjadi saat adanya pelayan atau tindakan saling melayani, berdasarkan kemampuan penyediaan jasa guna meningkatkan keinginan pengguna”.

Sementara itu menurut Thoha (dalam Susana, 2020:40) “pelayanan adalah upaya sekelompok orang untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat”. Selanjutnya pelayanan yang dikemukakan oleh Gronroos (dalam Umar, 2017) mengatakan bahwa “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen atau karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen”.

D. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (dalam Izlin, 2021:15) “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu tindakan baik berupa barang publik maupun pelayanan publik dan pada dasarnya dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan dapat dipertanggungjawabkan, dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sementara itu menurut Dwiyanto (dalam Isriyani, 2021:8) agar dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik maka harus memiliki beberapa kriteria antara lain:

1. barang dan jasa mempunyai eksternalisasi yang bermutu.
2. Penyedia barang dan jasa harus memiliki tujuan.
3. Pelayanan publik di bawah wewenang pemerintah, pemerintah juga berperan dan sangat berpengaruh pada proses pelayanan publik.

E. Kualitas Pelayanan

Menurut Goeth dan Davis (dalam Retno, 2020:20) mengatakan bahwa kualitas ialah “keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas layanan mungkin berbeda, tetapi secara khusus mencakup aspek-aspek yang menentukan apakah layanan yang dirasakan memenuhi harapan. Kualitas layanan didasarkan pada persepsi masyarakat terhadap hasil teknis yang diberikan, yaitu proses penyampaian hasil. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan *administrative* yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara”.

F. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu perintah yang digunakan untuk menerapkan kebijakan dan berfungsi sebagai panduan saat melakukan tugas berulang di dalam instansi.

. Berdasarkan Atmoko (dalam Rismayanti, 2018:10) “SOP yaitu pedoman dalam pelaksanaan aktivitas yang gunakan sebagai salah satu alat untuk menentukan kinerja pada setiap institusi pemerintah yang berdasarkan pada penilaian teknis, prosedur yang sesuai dengan sistem kerja yang di terapkan pada institusi terkait. Menurut Purnamasari (dalam Rismayanti, 2018:12). mengatakan bahwa “dalam penerapan SOP harus memiliki beberapa hal, yaitu :

1. Konsistensi.

Dalam pelaksanaan SOP setiap pegawai atau karyawan harus mempunyai kedisiplinan yang baik akan waktu dan dalam hal kegiatan instansi.

2. Efisiensi.

Dalam penerapan SOP setiap aktivitas harus dilaksanakan secara tepat, cepat dalam pencapaian tujuan instansi.

3. Toleransi

SOP sebagai acuan kerja untuk karyawan. Maka dari itu, setiap karyawan yang yang dimaksudkan agar supaya tidak mengulangi masalah yang sama dan berdanpak pada instansi.

4. penyelesaian Masalah

Konflik ada antara rekan kerja, bos, dan karyawan di setiap perusahaan. Argumen seringkali bisa bertahan lebih lama jika tidak ada mediator yang terlibat; Tapi, kalau dikembalikan ke SOP, bisa diselesaikan dengan cepat.

5. Peta kerja

Setiap kegiatan direncanakan dan dilaksanakan dengan hati-hati sesuai dengan SOP yang ditetapkan.

6. Batasan Pertahanan

Secara prosedural setiap aktivitas organisasi atau dalam instansi sudah ditekankan secara jelas.

G. Pengertian E-KTP

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah dokumen kemasyarakatan yang memuat sistem pengamanan atau pengendalian dari segi manajerial atau teknologi informasi berdasarkan database kependudukan nasional yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara dalam rangka kelancaran administrasi kependudukan. Setiap organisasi penyedia layanan diharuskan untuk mengawasi masalah kependudukan dan menerapkan serta melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola yang baik untuk layanan yang diberikannya kepada mereka yang membutuhkan. Kartu identitas yang dibuat secara elektronik, baik dalam bentuk fisik maupun digital, dikenal dengan KTP elektronik atau E-KTP. (Dalam Aprillia, 2017: 28).

1. Fungsi dari E-KTP pada umumnya, antara lain:

- a. Tanda pengenal diri
- b. Berlaku secara keseluruhan dalam pngurusan beberapa hal sperti pembuatan surat izin, buku rekening dan sebagainya, tanpa perlu membuat kembali KTP lokal.
- c. menghindari pemalsuan KTP.
- d. Menghasilkan data kependudukan secara rinci dalam mendukung beberapa agenda tertentu..

2. Syarat-syarat administrasi :

- a. fotocopy KK
- b. data tambahan jika diperlukan dalam penyesuaian ktp berupa akta atau ijazah

3. Prosedur Pembuatan E-KTP

- a. Pengguna layanan wajib melapor ke penjaga untuk menyampaikan kepentingannya.
- b. Mengambil nomor antrian.
- c. Melakukan perekaman saat di persilahkan oleh petugas.

4. Waktu Penyelesaian

Waktu yang diperlukan dalam melakukan perekaman paling cepat 1 jam dan adapula hingga 1 hari jika ada kendala yang terjadi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. penelitian ini difokuskan pada rumusan masalah dalam penelitian ini. Dimana data-data penelitiannya dikumpulkan di lapangan dengan melakukan wawancara secara langsung, yakni dengan melakukan tanya jawab langsung kepada setiap informan yang telah ditentukan. Jenis penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik yaitu harus dapat di pertanggungjawabkan, baik kepada masyarakat dan kepada pimpinan. Baik mengenai proses pelayanan, biaya pelayanan, maupun produk pelayanan.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tidore kepulauan sudah baik dalam mempertanggungjawabkan kinerja pelayanan pembuatan E-KTP. Dalam hal ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam peningkatan akuntabilitas pelayanannya turun langsung melayani masyarakat baik secara *door to door* terutama di daratan oba yang jauh dari kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tidore kepulauan. Tetapi masih banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang pertanggungjawaban dalam pembuatan E-KTP dikarenakan dalam pelayanan pembuatan E-KTP masih berbelit-belit.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan

a. Faktor pendukung

faktor pendukung dalam akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP yaitu tersedianya perangkat-perangkat misalnya alat perekaman untuk membuat E-KTP dan sumber daya manusia yang memadai

b. Faktor penghambat

faktor penghambat dalam akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP yaitu gangguan jaringan, mati lampu dan penduduk yang belum paham atau penduduk yang belum mempunyai dokumen lengkap tapi mau perekaman E-KTP.

KESIMPULAN

Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-Ktp pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tidore Kepulauan sudah baik, karena para pegawai dianggap telah bertanggung jawab sesuai tata kerja dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yang hendak membuat E-Ktp. Dan dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat mengenai pembuatan E-KTP ini DISDUKCAPIL memiliki kemampuan dan pengetahuan yang signifikan sehingga mendapat respon yang sangat. Selain itu masyarakat dan pegawai

bersikap ramah dan saling menghargai selama proses pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL Kota Tidore Kepulauan

Akan tetapi terdapat salah satu faktor yang menjadi penyebab masih ada penilaian buruk pada prosedur pelayanan yaitu ketidaktepatan waktu dalam pelayanan. Sebagai contoh tidak ada kepastian waktu dalam beberapa hari E-KTP sudah jadi dan dapat diambil.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hermawan. (2016). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Malang: Media Nusa Creative.
- [2] Mardiasmo. (2006). *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui Akuntansi Sektor Publik : Suatu Sarana Good Governance*. Jurnal Akuntansi Pemerintahan.
- [3] Moeherino. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- [4] Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- [5] Aprillia, Vani. (2017). *Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Pengurusan E-KTP di Kelurahan Glugur Darat I Kecamatan Medan Timur*. Medan.
- [6] Asnawi, Melan Angriani. (2019). *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas : studi kasus atas pengaruh fasilitas kerja dan karakteristik pekerjaan*. Gorontalo.
- [7] Israyani Lala, (2021). *Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba*. Makassar.
- [8] Izlin, Rozita. (2021). *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampa*. Riau.
- [9] Januarsa, Alfirah. (2018). *Akuntabilitas Kinerja Pelayanan E-Ktp di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maros*. Makassar.
- [10] Juffri Al, (2013). *Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun*. Riau.
- [11] Retno, Mohamad. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada PT Tampia Bandar Lampung)*. Jakarta.
- [12] Rismayanti, Novi. (2018). *Penerapan Standar Operasional Prosedur(SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Gowa*. Makassar.
- [13] Susana, Vina. (2020). *Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar*. Banda Aceh.
- [14] Peraturan Walikota Tidore Kepulauan Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan.