

Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Tuti Tria Ulin¹, Siti Aisyah²

ttriaulin@gmail.com, sitiaisyah@uinsu.ac.id

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

ABSTRACT

This research focuses on analyzing the accountability of public service performance in making Electronic Resident Identity Cards (KTP-EL) carried out by the Medan City Population and Civil Registration Service. Public service performance accountability is a key factor in assessing the effectiveness and transparency of public services provided by government agencies. In this research, a qualitative descriptive research method was used to identify factors that influence the level of accountability for public service performance in making KTP-EL. Data was obtained through direct observation, interviews with service officers, and analysis of related documents. The results of the research show that the Medan city population and civil registration services have achieved a good level of accountability in the process of making KTP-EL. Factors such as modern technology, structured procedures and effective leadership have contributed to this success. However, there are several obstacles such as infrastructure problems, public understanding, and completeness of applicant documents which affect service accountability. The results of this research provide important insights for the Medan city population and civil registration service to continue to improve the accountability of public service performance in making KTP-EL and provide a basis for recommendations for improvements that may be needed to ensure public services that are more efficient, transparent and responsive to needs. public.

Keywords: *accountability, performance, public services, KTP-EL*

ABSTRAK

Penelitian ini fokus pada analisis akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk Elektronik (KTP-EL) yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota medan. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik adalah faktor kunci dalam menilai efektivitas dan transparansi layanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah. Dalam penelitian ini, digunakan metode penelitian deskripsi kualitatif untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan KTP-EL. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan petugas dinas, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota medan telah mencapai tingkat akuntabilitas yang baik dalam proses pembuatan KTP-EL. Faktor seperti teknologi modern, prosedur yang terstruktur dan kepemimpinan yang efektif telah berkontribusi pada keberhasilan ini. Namun, terdapat beberapa hambatan seperti masalah infrastruktur, pemahaman masyarakat, dan kelengkapan dokumen pemohon yang memengaruhi akuntabilitas pelayanan. Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang penting bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota medan untuk terus meningkatkan akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan KTP-EL serta memberikan dasar bagi rekomendasi perbaikan yang mungkin diperlukan guna memastikan layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif kepada kebutuhan masyarakat.

Keywords: *akuntabilitas, kinerja, pelayanan publik, KTP-EL*

PENDAHULUAN

Penelitian ini di dasari oleh kebutuhan untuk mengevaluasi dan meningkatkan akuntabilitas kinerja dalam pelayanan publik, khususnya terkait pembuatan pembuatan KTP-EL, yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Medan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa layanan ini berjalan lebih efisien, transparan, dan sesuai dengan standar pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan instansi pemerintah yang membidangi pengendalian penduduk dan pencatatan sipil. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pemerintah kota/kabupaten bertugas menyelenggarakan registrasi kependudukan. Proses ini dimulai di tingkat desa/kelurahan dan berlanjut hingga setiap penduduk terdaftar secara resmi sebagai warga negara Indonesia. Untuk menjamin pelanggan menerima pelayanan yang berkualitas dan puas, pelayanan ini harus dilakukan secara akurat dan cepat.

Terbentuknya pemerintahan yang baik, demokratis, dan amanah tidak lepas dari tugas pokok, tanggung jawab, dan prosedur operasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, “pelayanan publik adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan masyarakat sehubungan dengan penyediaan barang, jasa, dan/atau jasa yang disediakan oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan pemerintah Ayat 1 Pasal 1 “Pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh masyarakat.” Penyedia layanan harus mengutamakan kebutuhan masyarakat agar dapat memberikan layanan terbaik Sesuai dengan tren masa kini, penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan beretika sangatlah penting.

Untuk menerapkan praktik pelayanan yang bertanggung jawab dan transparan, pemerintah harus mengumumkan secara terbuka dan tegas bahwa mereka ingin memberikan pelayanan terbaik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2004 tentang Pedoman Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2004) mengatur bahwa prosedurnya harus jelas dan transparan. Mereka harus dilaksanakan sebagai rencana yang terlihat di ruang layanan.

Dalam kaitan ini, harapan masyarakat terhadap akuntabilitas pelayanan publik berperan penting dalam keberhasilan pembuatan KTP-EL yang diberikan oleh Pemerintah Kota Medan 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 KTP-EL dan masih ada kendala seperti, jaringan komunikasi data yang seringkali tidak stabil dalam proses penyiapan KTP-EL.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Akuntabilitas

(Mardiasmo, 2006) mendefinisikan akuntabilitas sebagai pola pikir kerja yang mengambil kepemilikan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan melalui prosedur akuntabilitas yang berulang.

Selain itu, menurut Budiarjo (Sutedi, 2009), tanggung jawab mengacu pada tugas orang yang dititipi untuk memberikan arahan kepada orang yang dititipi tersebut. Akuntabilitas sebagai sebuah konsep lebih dari sekedar kesediaan setiap aktor pemerintah untuk memenuhi tanggung jawabnya; tidak ada tindakan pemerintah yang terjadi tanpa ada orang yang bertanggung jawab. Setiap fungsi pemerintahan harus ada pengawasannya. Akuntabilitas adalah tugas atau kewajiban seseorang atau sekelompok orang (organisasi) yang fungsinya menjelaskan akuntabilitas kepada pemangku kepentingan atau pihak yang berkepentingan, menurut berbagai definisi para ahli.

Kinerja

interaksi antara kemampuan penentu kinerja (A), faktor motivasi (M), dan faktor terkait peluang (O). Beberapa perspektif profesional dikutip oleh penulis. Menurut Henry Simamora (2006:338), kinerja diartikan sebagai proses dimana perusahaan menyoroti pelaksanaan tugas individu karyawan. Kontribusi karyawan terhadap organisasi diukur selama partisipasi mereka dalam evaluasi kinerja busi.

Keberhasilan pegawai diartikan sebagai “hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan izin dan tanggung jawabnya masing-masing dalam upaya mencapai tujuan perusahaan secara sah, tanpa melanggar hukum atau melanggar etika” (Veithzal Rivai, 2008, hal.16).

Pelayanan

Menurut A.S Moenir (2006: 26-27), “bahwa pelayanan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan secara teratur oleh seseorang atau sekelompok orang, sehingga melahirkan kepuasan yang hanya terjadi satu kali saja apabila tidak ada pelayanan atau pelayanan timbal balik, berdasarkan kemampuan memberikan layanan untuk meningkatkan keinginan pengguna”.

Toha menggambarkan pelayanan sebagai “usaha kelompok untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat” (dalam Susana, 2020:40). “Layanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak berwujud (untouchable) yang dilakukan sebagai hasil interaksi antara pelanggan, karyawan, atau produk lain yang disediakan oleh penyedia jasa dengan tujuan untuk memecahkan masalah pelanggan,” menurut Gronroos (dalam Umar, 2017) .

Pengertian Pelayanan Publik

Selain sebagai abdi negara, pelayanan publik merupakan tugas peralihan aparatur negara. Pelayanan publik yang diselenggarakan Administrasi negara mencakup semua jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh badan usaha nasional, daerah, dan milik negara/daerah, menurut Lembaga Administrasi Negara (2000) dalam hal berupaya mematuhi persyaratan hukum, tugas, dan standar masyarakat. Menurut Moenir (1998:26), pelayanan adalah suatu proses yang terjadi secara sering dan terus-menerus serta mencakup seluruh kehidupan sosial seseorang. Sebaliknya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan pada intinya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah upaya membantu orang lain.

Pengertian pelayanan publik menurut KEPMENPAN 81/93 adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi tuntutan penerima manfaat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Menurut Moenir (2002: 26–27), pelayanan adalah suatu kegiatan yang sering dilakukan oleh satu orang atau sekelompok orang, dengan senang hati hanya penyedia jasa yang diuntungkan. Tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk menyediakan layanan, definisi ini dapat berubah. Karena proses pelayanan terjadi secara teratur dan berkelanjutan sepanjang hidup suatu organisasi dalam masyarakat, maka pelayanan pada hakikatnya merupakan suatu rangkaian tindakan. Proses-proses yang ada berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan bersama antara penerima manfaat dan penyedia layanan.

Suatu layanan akan tersampaikan dengan baik dan berhasil jika terdapat beberapa kriteria:

1. Pemahaman tentang kepemimpinan dan wewenang
 2. Aturan yang ada sudah cukup.
 3. Mekanisme sistem dinamis organisasi
 4. Penghasilan karyawan cukup untuk menutupi biaya hidup pokok.
 5. Bakat yang relevan dengan tugas/pekerjaan yang ada.
 6. Jenis dan cara tugas/pekerjaan pelayanan menentukan ketersediaan fasilitas pelayanan
- Moenir (2000) hal 123-124.

Dalam Lupiyoadi (2001), Parasuraman berpendapat bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh otoritas birokrasi diperlukan aspek dimensional yang menunjukkan baik atau buruknya suatu pelayanan publik. Konsumen jasa dalam hal ini masyarakat umum juga bertanggung jawab menilai kualitas layanan yang diterimanya.

Layanannya mencakup hal-hal berikut:

1. Pelayanan administrasi seperti KTP, SIM, STNK, ASKES, dan lain sebagainya
2. Pelayanan: air bersih, telepon, listrik, dan sebagainya.
3. Pelayanan pendidikan, kesehatan, dan transportasi

Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut Goeth dan Davis adalah “keadaan dinamis yang ditimbulkan oleh manusia, proses, lingkungan, produk, dan layanan yang memenuhi atau melampaui harapan” (dalam Retno, 2020: 20). Definisi kualitas layanan bervariasi, namun sering kali mengandung unsur-unsur yang mempengaruhi apakah layanan yang dirasakan memenuhi harapan. Persepsi masyarakat terhadap hasil teknis yang diberikan, yang pada dasarnya adalah proses penyampaian hasil, menentukan kualitas layanan. Pelayanan adalah tindakan secara aktif memenuhi kebutuhan melalui tindakan orang lain. Masyarakat memerlukan dua jenis pelayanan utama: pelayanan pribadi, atau hal-hal yang mereka perlukan untuk mengurus fisik, dan pelayanan administratif dari orang lain yang mereka peroleh sebagai bagian dari keanggotaan baik dalam organisasi besar maupun kecil.

Kualitas layanan adalah situasi dinamis yang dibentuk oleh orang, proses, lingkungan, komoditas, dan layanan yang memenuhi atau melampaui harapan, menurut Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:4). Inisiatif kualitas memperhitungkan orang, proses, barang, jasa, manusia, dan lingkungan untuk memenuhi harapan konsumen. Sesuatu yang dipandang berkualitas tinggi saat ini, bisa jadi dianggap berkualitas rendah di kemudian hari karena kualitas adalah konsep yang relatif.

Pengertian KTP-EL

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) merupakan dokumen sosial yang wajib dimiliki oleh setiap orang agar pengelolaan kependudukan dapat berfungsi dengan baik. Berisi sistem keamanan atau pengendalian dalam hal informasi manajerial atau teknologi berdasarkan database kependudukan nasional. Integrasi permasalahan kependudukan dan penciptaan serta penerapan standar tata kelola yang baik untuk layanan yang ditawarkan kepada masyarakat yang membutuhkan berada di bawah peninjauan setiap organisasi penyedia layanan. Sering disebut dengan KTP-EL, KTP-EL merupakan kartu identitas hybrid yang dicetak secara fisik dan dibuat secara digital. P. 28 di Aprilia (2017).

1. Tugas umum KTP-EL meliputi:

- a. Tanda pengenalan diri
- b. Dapat digunakan untuk mengurus berbagai macam tugas, seperti pembuatan perizinan, pembukuan rekening, dan lain sebagainya, tanpa perlu membuat ulang KTP lokal.
- c. Hindari pemalsuan KTP.
- d. Mengumpulkan statistik kependudukan yang tepat untuk mendukung agenda tertentu.

2. syarat administratif:

- a. Fotokopi Kartu keluarga
- b. Informasi tambahan apa pun yang diperlukan untuk modifikasi KTP berupa ijazah atau ijazah

3. Tata Cara Pembuatan E-KTP

- a. Pelanggan jasa harus melapor kepada penjaga untuk menyampaikan kekhawatirannya.
- b. Membawa nomor antrian.
- c. Membuat rekaman apabila diminta oleh petugas.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi akuntabilitas kinerja dalam pelayanan publik terkait pembuatan KTP-EL oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinas tersebut telah berhasil mempertanggungjawabkan kinerja mereka dalam proses pelayanan, biaya pelayanan, dan produk pelayanan, baik kepada masyarakat maupun kepada pimpinan. Dalam upaya meningkatkan akuntabilitas, dinas ini menerapkan strategi turun langsung melayani masyarakat secara door-to-door, yang merupakan langkah positif dalam memenuhi ekspektasi masyarakat.

PEMBAHASAN

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP-EL pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik yaitu harus dapat di pertanggung jawabkan, 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 medan sudah baik dalam mempertanggung jawabkan kinerja pelayanan pembuatan KTP-EL. Dalam hal ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota medan dalam peningkatan akuntabilitas pelayanannya turun langsung melayani masyarakat secara door to door.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan KTP-EL pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

a. Faktor pendukung

Faktor pendukung dalam akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan KTP-EL yaitu sebagai berikut:

- Ketersedianya perangkat seperti alat perekaman untuk membuat KTP-EL mendukung kelancaran proses pelayanan
- Sumber daya manusia yang memadai memiliki peran penting dalam memastikan bahwa pelayanan berjalan efisien.
- Proses pencahangan dan penerapan KTP-EL, Proses ini melibatkan pemohon yang memenuhi syarat, mengisi formulir, dan menjalani prosedur perekaman data biometrik. Hasil KTP-EL dicetak dan berlaku seumur hidup, memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Berikut proses pencahangan dan penerapan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan:

1. Syarat

- Umur 17 tahun
- Memperlihatkan surat pengantar dari camat atau kepala desa;
- Mengisi dan menandatangani Formulir apabila belum pernah atau belum mempunyai informasi pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; Fotokopi kartu keluarga Anda.

2. Tata Cara

- a. Dengan membawa surat panggilan, pemohon terlebih dahulu tiba di tempat pelayanan. Selanjutnya menunggu panggilan nomor antriannya setelah itu melanjutkan ke loket yang ditentukan.
- b. Petugas membandingkan jumlah penduduk dengan statistik database. Petugas memotret sendiri pemohon;
- c. Pemohon menggunakan alat perekam tanda tangan untuk menandatangani;
- d. Kemudian dilakukan pemindaian sidik jari dan retina.
- e. Surat panggilan dibubuhi stempel dan tanda tangan petugas, sebagai tambahan penegasan bahwa yang bersangkutan juga memberikan foto, tanda tangan, dan sidik jari.
- f. Silakan kembali ke tempat tinggal Anda sambil menunggu dua minggu setelah pencetakan untuk hasilnya.
- g. Pembuatan KTP-EL tidak dipungut biaya dan berlaku seumur hidup.

b. Faktor penghambat

Faktor penghambat dalam akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan KTP-EL yaitu sebagai berikut:

- a. Gangguan jaringan dan pemadaman listrik dapat memengaruhi kelancaran proses perekaman KTP-EL, yang harus diatasi untuk memastikan kontinuitas pelayanan.
- b. Penduduk yang belum paham atau tidak memiliki dokumen lengkap merupakan tantangan, dan edukasi mungkin diperlukan untuk memahamkan mereka tentang persyaratan dan proses perekaman KTP-EL.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam Pembuatan KTP-EL telah mencapai tingkat yang baik, karena pegawai mempunyai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada perorangan yang hendak membuat KTP-EL sesuai dengan persyaratan kerja. Dan karena DISDUKCAPIL memiliki banyak bakat dan pengalaman dalam menjawab pertanyaan masyarakat tentang cara membuat KTP-EL, maka DISDUKCAPIL mendapat banyak komentar positif. Selain itu, masyarakat dan personel DISDUKCAPIL Kota Medan juga bersikap sopan dan baik satu sama lain selama pembuatan KTP-EL. Namun, ada potensi untuk meningkatkan akuntabilitas lebih lanjut dengan mengatasi faktor-faktor penghambat yang telah diidentifikasi, sehingga pelayanan publik bisa menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

- Choerunnisa Raisa Rafifiti, (2023), The Quality of "Jemput Bola" Public Service for Citizen with Disability in Cimahi Office of Population and Civil Registration. *Jurnal Wacana Kinerja* Volume 26 No 1.
- Tridyanthi Khoru Ayu, (2022), Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)* vol. Volume 3, Nomor 2.
- Nengsih Widya dkk, (2019), PENERAPAN PRINSIP TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN ALAI PARAK KOPI KOTA PADANG. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Vol.2 No.1.
- Setijaningrum Erna, (2009), INOVASI PELAYANAN PUBLIK. Surabaya. PT. MEDIKA AKSARA GTOBATINDO.
- Aziiz Muhammad Nur dan Sawitri Dwi Prastiti, (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akuntabilitas Dana Desa. *Jurnal Akuntansi Aktual* Vol. 6, No. 2.

- Azizah Elga Trisna Putri dan Meirinawati, (2022). Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, Volume 11 No1.
- Gustiana Riri, (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA KANTOR KECAMATAN BAAMANG KABUPATEN KOTA WARINGIN. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*. Volume 5, no 1.
- Rukayat Yayat, (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No.2.
- Silaen Novia Ruth dkk, (2021). KINERJA KARYAWAN. Jawa Barat. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Saleh Rahmiyati dan STIA Bina Taruna Gorontalo, (2020). FAKTOR-FAKTOR PENGHAMBAT IMPLEMENTASI KTP ELEKTRONIK (e-KTP) DI KECAMATAN KOTA TIMUR KOTA GORONTALO. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*. Volume II No 1.