

**AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (e-KTP)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA TANJUNGPINANG**

NASKAH PUBLIKASI



Oleh

CHAIRIL ARDI

NIM. 120563201106

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNGPINANG

2016

ABSTRAK

Dalam proses pelayanan publik, akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban atas segala proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait, baik kepada publik maupun kepada pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tingkat keberhasilan akuntabilitas pelayanan publik juga di dasari oleh partisipasi masyarakat yang ikut serta melakukan pengawasan dan mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama, bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) serta faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Pemilihan responden dalam penelitian ini ini disesuaikan dengan tujuan dan permasalahan penelitian tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yakni Kepala Dinas, Kepala Struktur Bagian, 3 Kepala Bidang dan Masyarakat Pengguna Jasa. Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis secara kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP masih belum berjalan dengan optimal dan akuntabel.

Kesimpulan dari penelitian ini ialah masih belum tercapainya akuntabilitas pelayanan publik yang akuntabel, karena masih ada masyarakat yang merasa tidak puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan dan masih terdapat kendala-kendala yang terjadi dalam proses pembuatan e-KTP, seperti sarana dan prasarana yang masih minim dan adanya kerusakan sarana dan prasarana yang mengakibatkan penyelesaian pembuatan e-KTP menjadi lama. Sarana dan prasarana yang ada perlu dilengkapi dan diperbaiki secepatnya, agar lebih memaksimalkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dan memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi masyarakat pengguna layanan.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Pelayanan Publik

ABSTRACT

In the process of public service, accountability is a form of accountability for all the processes of service delivery provided by the relevant agencies, both the public and the leaders of the service unit of government agencies in accordance with the provisions of the legislation. The success rate of public service accountability is also an underlying participating community participation in the monitoring and has a great sense of responsibility for the common good, not just to the interests of any group or class. This study aims to determine how the accountability of public services in the manufacture of electronic identity card (e-ID) and the factors that influence the process of public service. This study used a qualitative method with descriptive approach.

Selection of respondents in this study is tailored to the purpose and research problems on Public Service Accountability in Development of e-ID in the Department of Population and Civil Registration, Head of Department, Head of Structure Section, 3 Head of Division and Public Service Users. The data analysis used in this study is a qualitative analysis using an interactive model. The results of this study indicate that the accountability of public services in the creation of e-ID card is still not running optimally and accountable.

The conclusion of this study is still not achieving the accountability of public services accountable, because there are still people who are not satisfied with the implementation of the service provided and there are still obstacles that occur in the process of e-ID card, such as facilities and infrastructure are still minimal and the damage to infrastructure which resulted in the completion of the manufacture of e-ID card be long. Facility and infrastructure need to be completed and corrected as soon as possible, in order to maximize the performance of employees in providing services and provide comfort and convenience for people who use the service.

Keywords : Accountability, Public Services

1. Pendahuluan

Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, definisi dari e-KTP (kartu tanda penduduk elektronik) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (selanjutnya disebut NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan passport, surat izin mengemudi (SIM), nomor pokok wajib pajak (NPWP), sertifikat atas hak tanah dan penertiban dokumen identitas lainnya.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 Tentang Metode Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) adalah lembar/dokumen yang berisikan penugasan dari pimpinan instansi yang lebih tinggi kepada pimpinan instansi yang lebih rendah untuk melaksanakan program/kegiatan yang disertai dengan indikator kinerja. Melalui perjanjian kinerja, terwujudlah komitmen penerima amanah dan kesepakatan antara penerima dan pemberi amanah atas kinerja terukur tertentu berdasarkan tugas, fungsi dan wewenang serta sumber daya yang tersedia.

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel terhadap pengguna jasa, ditetapkan Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor.26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka harapan masyarakat berkaitan dengan akuntabilitas (pertanggungjawaban) pelayanan publik mempunyai peran penting dalam mensukseskan pembuatan e-KTP yang diberikan oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyelenggarakan program tersebut. Karena dalam proses penyelenggarannya sebagai salah satu badan birokrasi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat luas hendaknya memberikan pelayanan publik sebagai mana mestinya yang telah ditetapkan.

Namun masih ada saja pelayanan yang kurang maksimal dan tidak adanya ketepatan waktu yang masih dirasakan masyarakat Kota Tanjungpinang dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, berdasarkan ketentuan pasal 82 tentang batas waktu penertiban dokumen kependudukan yang berbunyi “instansi pelaksana atau pejabat yang diberi kewenangan sesuai tanggung jawabnya, wajib menerbitkan dokumen KK atau KTP paling lambat 14 (empat belas) hari”.

Dari penjelasan tersebut sudah jelas adanya keterlambatan waktu dalam proses penyiapan e-KTP yang melewati batas ketentuan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Daerah, yang mengakibatkan warga harus rela datang kembali hanya untuk sekedar menanyakan kepastian kapan siapnya e-KTP dan disini masyarakat merasa dirugikan dengan adanya keterlambatan proses pembuatan tersebut karena mau mengurus sesuatu keperluan yang penting jadi terhambat.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas yaitu sebagai berikut: **“Bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang”?**

2. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif kualitatif, dalam penelitian deskriptif kualitatif ini peneliti akan memberikan gambaran sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta sesuai ruang lingkup judul penelitian. Sugiyono (2012 : 11) menyatakan bahwa “penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat suatu perbandingan, atau menghubungkan satu variabel dengan variabel lain”. Singarimbun (dalam Wardani 2013 : 9) menyebutkan bahwa “penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat untuk fenomena sosial tertentu, peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak menggunakan uji hipotesa”.

3. Landasan Teoritis

Sedarmayanti (2009 : 108) mengemukakan 5 prinsip-prinsip akuntabilitas yang harus dimiliki instansi pemerintah :

1. Harus ada komitmen pimpinan dan seluruh staf untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
2. Harus merupakan sistem yang menjamin penggunaan sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Harus menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
4. Harus berorientasi pencapaian visi misi dan hasil serta manfaat yang diperoleh.
5. Harus jujur, obyektif, transparan, dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

Menurut Suradji (2009 : 12) prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

1. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
3. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
6. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
7. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Hasil Penelitian

Dilihat dari hasil wawancara penulis dengan *key informan* dan para responden dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menjadi pendukung di dalam akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP yaitu :

- a) adanya sarana dan prasarana yang memadai dan berkualitas.
- b) adanya sdm yang konsisten dan bertanggungjawab di dalam melakukan pekerjaan.
- c) adanya suasana harmonis yang tercipta di dalam pekerjaan agar menjadi nyaman ketika bekerja.
- d) dan adanya masyarakat yang peduli bahwa pentingnya e-KTP dan mau bekerja sama dengan di dalam proses sosialisasi pentingnya e-KTP.

Dilihat dari hasil wawancara penulis dengan informan dan para responden dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menjadi penghambat di dalam akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP yaitu :

- a) Masyarakat sering mengurus e-KTP pada saat terdesak atau ada keperluan yang penting, dan ingin segera diselesaikan pembuatannya.
- b) Anggaran yang dinilai masih minim dalam hal sosialisasi e-KTP (membagikan brosur-brosur kepada masyarakat).
- c) Adanya alat pencetak dan perekam yang rusak, dan untuk memperbaikinya harus dikirim ke pusat, mengakibatkan memakan waktu yang cukup lama.
- d) Server/jaringan yang sering bermasalah, membuat pekerjaan jadi terhambat.
- e) dan listrik yang sering padam, karena belum ada listrik cadangan.

5. Kesimpulan dan Saran

1. Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang belum sepenuhnya akuntabel dalam memberikan pelayanan. Dapat dilihat dari kondisi dilapangan menunjukkan masih ada masyarakat yang mengeluh dan kecewa dengan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan, khususnya dalam proses pembuatan e-KTP. Tidak ada ketepatan waktu yang pasti dalam proses penyelesaian ini lah yang menjadi salah satu faktor yang membuat pelayanan belum dikatakan akuntabel.
2. Faktor penghambat yang terlihat dilapangan adalah tidak ada ketepatan waktu dalam proses pembuatan e-KTP, masih adanya kendala-kendala dari segi sarana dan prasarana yang minim dan adanya kerusakan alat perekam dan pencetak serta server yang bermasalah yang membuat pelayanan menjadi terhambat dan dari masyarakat sendiri, dibutuhkan partisipasi bahwa pentingnya e-KTP untuk identitas diri dan keperluan pribadi disaat mengurus suatu urusan yang bersifat administrasi, hal ini dikhususkan bagi masyarakat yang sama sekali belum mempunyai KTP atau yang saat ini masih menggunakan KTP SIAK.
3. Sebagai birokrasi pemerintah, tujuan dan sasaran seharusnya mencapai target yang optimal dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum mencapai sepenuhnya, hal-hal yang menjadi kendala harus secepatnya diatasi, dengan cara mengevaluasi kembali tujuan dan sasaran yang sudah

tidak layak untuk diterapkan. Salah satu faktor mendasarkan yang menyebabkan terhambatnya proses pembuatan e-KTP ialah minim nya sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang ada di disduk perlu dilengkapi dan diperbaiki secepat nya, agar lebih memaksimalkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat pengguna layanan.

4. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membuat e-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus terus melakukan kegiatan sosialisasi ke masyarakat yang belum mempunyai KTP dan yang masih menggunakan KTP SIAK agar nantinya masyarakat sadar bahwa pentingnya e-KTP dalam melakukan suatu urusan yang bersifat administrasi.

Daftar Pustaka

Buku-buku :

Andrianto, Nico. 2007. *Transparansi dan Akuntabilitas melalui e-Government*. Malang : Bayumedia

Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Kumorotomo, Wahyudi. 2008. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta : Magiester Administrasi Publik UGM dan Pustaka Pelajar.

Nugroho, Riant. 2012. *Public Policy*. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

- Raba, Manggaukang. 2006. *Akuntabilitas, Konsep dan Implementasi*. Malang : UMM Press
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti, 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Refika Aditama.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung : Alfabeta, cv.
- Sulistiyani, 2011. *Memahami Good Governance dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Grava Media.
- Suradji, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama

Dokumen :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 Tentang Metode Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 tahun 2004 tentang Pedoman Pelaksanaan Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tahun 2011, Pedoman Penulisan Skripsi Serta Ujian Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tanjungpinang Tahun 2011.

Website :

<http://www.lintaskepri.com/asn-disdukcapil-bisa-cari-sendirikan-pak-lihat-aja-sendiri-saya-sibuk.html> (diakses tanggal 5 januari 2016, pukul 20:15 Wib).

<http://www.haluankepri.com/tanjungpinang/81069-disdukcapil-tanjungpinang-hentikan-pencetakan-e-ktp.html> (diakses tanggal 5 januari 2016, pukul 20:30 Wib).

