

AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM E-KTP DI TINGKAT PEMERINTAHAN DAERAH PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG

Desi Agitia

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
Email: agitiadesi0@gmail.com

Abstract: *The purpose of this study was to determine the accountability of public services in the E-KTP program at the regional government level at the Malang Regency Population and Civil Registration Service, supporting factors and inhibitors. This study uses qualitative methods, with sampling techniques using purposive sampling. Data collection techniques are: interviews, observation, and documentation. Data analysis through the stages of reduction, presentation, and conclusion. The validity test uses technical triangulation. The results of the study prove that the accountability of public services in the E-KTP program at the Regional Government level at the Malang Regency Population and Civil Registration Service is good because it is in accordance with Service Operational Standards and is associated with public service standards such as procedures, time, costs, products, facilities and infrastructure. In the accountability of public services given to the community has been in line with the expectations of the community. This is supported by good official awareness, clear rules, healthy organizations, and good systems. On the other hand, there are inhibiting factors that must be dealt with, including the public not yet fully aware of the website and lack of knowledge about IT (information and technology) Dispendukcapil Malang Regency.*

Keywords: *Accountability, Public Services*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan publik dalam program E-KTP di tingkat pemerintahan daerah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, faktor pendukung serta penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan tehnik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yaitu: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data melalui tahap reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan menggunakan triangulasi teknik. Hasil penelitian membuktikan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dalam program E-KTP di tingkat Pemerintahan Daerah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah baik karena sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan dan dikaitkan dengan standar pelayanan publik seperti prosedur, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana. Dalam akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan pada masyarakat sudah sesuai harapan dari masyarakat. Hal tersebut didukung oleh kesadaran pejabat yang baik, aturan yang jelas, organisasi yang sehat, serta sistem yang baik. Di sisi lain, terdapat faktor penghambat yang harus ditangani diantaranya masyarakat belum sepenuhnya mengetahui *website* dan minimnya pengetahuan mengenai IT (informasi dan teknologi) Dispendukcapil Kabupaten Malang.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai tiga fungsi utama yang harus dijalankan yaitu, *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), *protection function* (fungsi perlindungan). Ketiga fungsi tersebut harus dijalankan oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya, untuk kelangsungan pemerintahan itu sendiri. Dalam menjalankan fungsi tersebut maka dibentuklah birokrasi. Birokrasi merupakan suatu sistem yang dibangun oleh pemerintah agar fungsi pelayanan, pembangunan, dan perlindungan, dapat berlangsung dengan efektif dan efisien. Pelayanan publik menjadi isu strategis, karena berkaitan langsung sikap, perilaku, tanggung jawab aparatur

pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat, serta mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari aparat pemerintah itu sendiri. (Sinambela dalam Pasolong, 2016: 132).

Menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2016: 128) yang mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang telah memenuhi standar pelayanan bearti pemerintah telah mewujudkan kualitas pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat serta menuju kearah pelayanan yang lebih prima.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standarisasi Pelayanan Publik diantaranya adalah prosedur pelayanan yang baik, kepastian waktu penyelesaian pelayanan termasuk dengan pengaduannya, biaya pelayanan dan rinciannya, produk pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan juga kompetensi, sikap dan perilaku aparaturnya. Akan tetapi, pada kenyataannya masih banyak instansi-instansi pemerintahan ditingkat daerah-daerah yang masih belum menerapkan standar prosedur pelayanan tersebut dengan baik. Terutama yang sering terjadi adalah dalam hal pelayanan pengurusan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), Surat Izin (izin usaha, izin mendirikan bangunan, izin pindah tempat tinggal), selain itu juga Surat Nikah, Surat Kelakuan Baik, dan lain sebagainya, (Mahmudi, 2015: 226).

Untuk saat ini, yang sering dikeluhkan oleh banyak masyarakat ialah tentang pengurusan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk – Elektronik). Dimana terjadi perubahan sistem yang mendasar mengenai pembuatan, fungsi, dan prosedur pelayanan E-KTP itu sendiri. E-KTP adalah kartu tanda penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional program KTP elektronik, pertama kali diluncurkan di Indonesia oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia sejak tahun 2009 lalu, dengan dipilihnya empat kota sebagai daerah percontohan. Daerah tersebut, diantaranya adalah Denpasar, Padang, Makasar, dan Yogyakarta. (Diakses detik.com.news.berita, 22/11/2017, Pelaksanaan dan perbaikan pelayanan pembuatan E-KTP)

Pelaksanaan tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang terbesar 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki E-KTP dan dari awal sampai akhir tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib E-KTP terekam data pribadinya. Tetapi dalam praktiknya, pembuatan E-KTP serentak masih terjadi banyak kendala. Banyaknya data ganda akibat data penduduk di Indonesia yang belum valid, kurangnya sosialisasi dari pemerintah sehingga pemahaman masyarakat akan pentingnya penggunaan E-KTP belum menyeluruh. (Diakses detik.com.news.berita, 22/11/2017 Pelaksanaan dan perbaikan pelayanan pembuatan E-KTP)

Selanjutnya, perbaikan pelayanan pembuatan E-KTP di era pemerintahan Presiden Joko Widodo mulai diperbaiki, saat ini pembuatan E-KTP dapat dilakukan secara pribadi melalui surat permohonan pembuatan E-KTP dari Desa, kemudian diteruskan prosedurnya di Kantor Kecamatan, dan kemudian diteruskan ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Begitu pentingnya setiap warga Republik Indonesia memiliki E-KTP, karena memiliki multi fungsi seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, pasal 58 ayat 4 di mana dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa data kependudukan kementerian Dalam

Negeri yang bersumber dari data kependudukan kabupaten/kota, merupakan satu-satunya data kependudukan yang digunakan untuk semua keperluan: alokasi anggaran (termasuk untuk perhitungan DAU), pelayanan publik, perencanaan pembangunan, pembangunan demokrasi, penegakan hukum, dan pencegahan kriminal.

Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 8 ayat (1) huruf c telah mengatur tentang pencetakan atau personalisasi E-KTP, di mana pencetakan dokumen/personalisasi E-KTP yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta akan diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota pada Tahun 2014. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi administrasi kependudukan.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/MENPAN/7/2003 Tentang Sepuluh Prinsip Pelayanan Umum yang harus diperhatikan dan dilaksanakan setiap aparatur pelayanan publik. Pertama, kesederhanaan prosedur dalam memperoleh pelayanan publik. Kedua, kejelasan dalam persyaratan pelayanan publik, baik teknis maupun administratif. Ketiga, kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik. Keempat, akurasi produk pelayanan publik yang diterima. Kelima, keamanan proses dan produk pelayanan publik yang diberikan. Keenam, tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Ketujuh, kelengkapan sarana dan prasarana kerja yang memadai. Kedelapan, kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan oleh masyarakat. Kesembilan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan kepada masyarakat. Kesepuluh, kenyamanan lingkungan penyedia pelayanan.

Begitu pula yang hendak dicapai oleh pemerintah Kabupaten Malang, khususnya di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Malang telah mengupayakan dengan keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, dalam hal ini adalah mengenai pelayanan pembuatan E-KTP dimana sampai saat ini masih banyak masyarakat yang mengeluh mengenai pembuatan E-KTP yang begitu lama. Aduan dan curahan hati masyarakat umumnya proses penantian E-KTP sampai ketangan yang lama, ada sampai bulanan hingga tahunan. adapun permasalahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat dalam proses pembuatan E-KTP, yaitu:

1. Blangko/material pembuatan E-KTP telat/kosong.
2. Perekaman data (retina mata, sidik jari, dan tanda tangan), komputernya terkena virus.
3. Lama waktunya/lama pembuatannya (pencetakan E-KTP)
4. Sumber Daya Manusia (SDM)

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik ingin mengetahui dan memahami lebih jauh bagaimana pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur, maka dengan ini penulis mengambil judul “Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di Tingkat Pemerintahan Daerah, (Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Malang). (Wawancara/Interview di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil Kabupaten Malang). (Diakses detik.com.newsberita,01/06/2018, Keluhan Masyarakat tentang pembuatan E-KTP).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, serta lokasi penelitian yang dipilih yaitu Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dan informannya yaitu Kepala Dinas beserta staf/karyawan. Data diperoleh dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder. Teknik

pengumpulan data melalui: observasi (pengamatan), interview (wawancara) dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu peneliti sendiri, panduan wawancara dan catatan lapangan. Teknik analisis data menggunakan *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan/verifikasi) serta keabsahan data dengan triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di Tingkat Pemerintahan Daerah Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Akuntabilitas pelayanan publik di masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan dengan SOP yang berlaku. Berdasarkan surat edaran yang Mendagri No. 470/296/SJ tanggal 29 januari 2016 bahwa E-KTP berlaku seumur hidup dan tidak perlu diperpanjang meski telah habis masa berlakunya. SOP (Standard Operasional Prosedur) dari pelayanan pengaduan masyarakat dapat dilihat dari website WWW.dispendukcapil.malangkab.go.id. Dalam website yang telah disediakan Dinas sudah memuat segala persyaratan maupun langkah-langkah dalam melakukan pengaduan pelayanan. Seperti pada bab sebelumnya bahwa peneliti tertarik meneliti tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di Tingkat Pemerintahan Daerah Pada Dins Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malang menggunakan teori Sheila Elwood. Maka menurut Sheila Elwood ada empat isu pokok agar akuntabilitas pelayanan publik berjalan dengan baik, yaitu:

1. Akuntabilitas Hukum

Akuntabilitas hukum dalam prosedur pengaduan sudah terealisasi dengan baik, sehingga masyarakat dengan mudah melakukan pengaduan dengan prosedur yang telah ada, prosedurnyapun tidak terlalu rumit dan berbelit-belit, dan di dukung komputer khusus yang disiapkan petugas pengelolaan pengaduan yang ada pada Dispenduk Capil Kabupaten Malang.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi serta dokumentasi bahwa, prosedur dalam pengaduan sudah terealisasi dengan baik, sehingga masyarakat dengan mudah melakukan pengaduan dengan prosedur yang telah ada, prosedurnyapun tidak terlalu rumit dan berbelit-belit, dan di dukung komputer khusus yang disiapkan petugas pengelolaan pengaduan yang ada pada Dispenduk Capil Kabupaten Malang.

2. Akuntabilitas Proses

Akuntabilitas proses pada Dispenduk Capil sudah membuat persyaratan pembuatan E-KTP dengan sangat jelas, waktu dalam pembuatannyapun juga sudah dikatan cepat karena masyarakat tidak perlu menunggu sampai satu tahun paling lama hanya satu bulan, sedangkan masalah biaya dalam pembuatan E-KTP tersebut juga tidak dipungut biaya sepeserpun, produk dalam pembuatannyapun sudah sangat baik, karena pelayanan yang begitu luar biasa kemudahan aksesnya cukup akurat, benar, baik, tepat dan sah, dan kemudahan aksesnya juga sangat baik.

Hasil observasi yang saya lakukan bahwa Dispenduk Capil sudah membuat persyaratan pembuatan E-KTP dengan sangat jelas, waktu dalam pembuatannyapun juga sudah dikatan cepat karena masyarakat tidak perlu menunggu sampai satu tahun paling lama hanya satu bulan, sedangkan masalah biaya dalam pembuatan E-KTP tersebut juga tidak dipungut biaya sepeserpun, produk dalam pembuatannyapun sudah sangat baik, karena pelayanan yang begitu luar biasa kemudahan aksesnya cukup akurat, benar, baik, tepat dan sah, dan kemudahan aksesnya juga sangat baik.

3. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program pada Dispenduk Capil dalam sosialisasi, sarana prasaran serta SDM yang dimiliki Dispenduk Capil sudah sangat baik, karena dalam sosialisasinya sangat jelas, sarana

prasarana juga sudah memadai dan SDM yang dimiliki sudah cukup baik dengan ketenaga kerjaan yang melibatkan banyak pegawai dengan masing-masing bidangnya sudah sangat membantu dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP dan yang lainnya.

Hasil observasi yang saya lakukan bahwa Dispenduk Capil sudah menyiapkan semua yang diperlukan dalam sosialisasi, sarana prasaran, serta SDM yang dimiliki Dispenduk Capil Kabupaten Malang dalam melakukan pelayanan yang baik untuk masyarakat dalam pembuatan E-KTP tersebut.

4. Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas kebijakan pada Dispenduk Capil dalam inovasi dan dasar hukum yang pemerintah berikan sudah dilakukan dan diperhatikan oleh pemberi pelayanan yang ada pada Dispenduk Capil. Standar pelayanan yang mereka berikan juga sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sebagaimana yang telah diberikan oleh pemerintah dalam membuat dasar hukum tersebut.

Dilihat dari hasil dokumentasi, sudah sangat jelas bahwa inovasi dan dasar hukum yang pemerintah berikan sudah dilakukan dan diperhatikan oleh pemberi pelayanan yang ada pada Dispenduk Capil. Standar pelayanan yang mereka berikan juga sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sebagaimana yang telah diberikan oleh pemerintah dalam membuat dasar hukum tersebut.

Faktor Pendukung Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP

Disebuah instansi pemerintahan khususnya pada Dispenduk Capil Kabupaten Malang dalam akuntabilitas pelayanan publik memiliki faktor pendukung dan penghambat. Adapun yang menjadi faktor pendukung dalam akuntabilitas pelayanan publik dalam program E-KTP berdasarkan hasil dari wawancara bersama masyarakat pada Dispenduk Capil Kabupaten Malang yaitu terutama fasilitas penunjang kinerja pelayanan seperti komputer atau informasi dan teknologi melalui website, kotak saran yang di sediakan di tempat pelayanan. Sehingga masyarakat yang akan melakukan pengaduan bisa langsung membuka website dan mengajukan pengaduannya berupa beberapa pertanyaan maupun hal lain, kemudian akan langsung direspon oleh petugas pada saat itu juga. Jadi dalam hal pengaduannya tidak membutuhkan waktu yang sangat lama.

Faktor Penghambat Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP

Faktor penghambat dalam proses pelayanan pengaduan dan pembuatan E-KTP pada masyarakat adalah masyarakatnya itu sendiri banyak yang belum mengetahui website yang disediakan oleh Dinas dan belum terlalu paham mengenai IT (Informasi dan Teknologi). Selain kedua hal tersebut masih banyak masyarakat yang tidak mau repot dengan urusannya sendiri dengan alasan lain-lain. Misalnya, tidak bisa meninggalkan pekerjaan, tidak mau mengurus karena terlalu jauh dari rumah dan tidak mau repot dalam pengurusannya.

KESIMPULAN

Akuntabilitas pelayanan publik dalam program E-KTP di tingkat Pemerintahan Daerah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Malang terkait prosedur pembuatan E-KTP sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP yang berlaku. Faktor pendukung dalam Akuntabilitas Pelayanan Publik sudah terpenuhi dan sangat baik, semua indikator-indikator pendukungnya yaitu mulai dari faktor kesadaran dari pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik. Faktor penghambat dalam proses pelayanan pengaduan dan pembuatan E-KTP pada masyarakat adalah masyarakatnya itu sendiri banyak yang belum mengetahui website yang disediakan oleh Dinas dan belum terlalu paham mengenai IT (Informasi dan Teknologi).

DAFTAR PUSTAKA

- Aswandi, Mardiasmo. 2014. *Akuntabilitas Pelayanan Publik*. ALFABETA
- Mardiasmo, Sheila Elwood. 2014. *Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Jenis-Jenis Akuntabilitas*. ALFABETA
- Moleong, Lexi. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani, Monir. 2016. *Pelayanan Suatu Proses Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Publik*. ALFABETA.
- Sinambela Poltak Litjan. 2016. *Fungsi Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela Poltak Litjan. 2016. *Pelayanan Publik Sebagai Pemberian Pelayanan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta, Cv.
- Sugiyono. 2016. *Metode Kuantitatif Dan Kualitatif*, Cv. Aviva Beta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 63/KEP/MENPAN/7/2003 Tentang Sepuluh Prinsip Pelayanan Umum.