

Akuntabilitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

Syamsiar, Muh. Hasbi Abbas, Bakri, Zulfahri
Universitas Puangrimagalatung

Abstract. *This study aims to determine Service Accountability at the Wajo District Population and Civil Service Office using a quantitative research approach. Accountability is one of the factors in improving the quality of E-KTP services at the Wajo Regency Population and Civil Registration Office. The results of this study indicate that Accountability at the Wajo Regency Population and Civil Registration Office is in the very good category with an ideal score.*

Keywords: *Accountability, E-KTP, Civil Registration*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Akuntabilitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Wajodengan menggunakan pendekatan penelitian Kuantitatif. Akuntabilitas merupakan salah satu factor dalam peningkatan kualitas pelayanan E-KTP pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo berada pada kategori sangat baik dengan skor ideal.

Kata Kunci : Akuntabilitas , E-KTP , Pencatatan Sipil

LATAR BELAKANG

Terwujudnya good governance merupakan tuntutan bagi terselenggaranya manajemen pemerintah dan pembangunan yang berdaya guna, berhasil guna, dan bebas KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme). Dalam rangka itu diperlukan system akuntabilitas yang baik pada keseluruhan jajaran aparatur negara. (Amanat Presiden, K.H. Abdurrahman Wahid, 2000)

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pada pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut sudah seharusnya aparatur pemerintah lebih mementingkan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan individu ataupun kelompok tertentu.

Melansir dari www.rakyatsatu.com (6/7/2022) berdasarkan hasil pemantauan dan wawancara dengan masyarakat di kantor Dukcapil Wajo, Plt Ketua LIPAN Hary Goa menemukan banyak kejanggalan terhadap pelayanan yang diberikan di kantor tersebut, seperti adanya oknum pegawai Dukcapil yang menambah aturan dan membuat kebijakan sendiri tanpa koordinasi dengan atasannya, sehingga banyak masyarakat yang tidak menerima bantuan dari pemerintah lantaran pencetak E-KTP nya dipersulit. Hary Goa mengatakan, “sebagaimana diketahui bahwa setelah dokumen di upload secara online, maka keluarlah namanya Resi

sebagai bukti bahwa dokumen tersebut diterima oleh server dan resi tersebut juga sebagai bukti fisik untuk pengambilan e-KTP, KK dan dokumen lainnya sesuai kebutuhan masyarakat”. Namun kenyataannya berbeda, karena setelah masyarakat menerima resi tersebut, masyarakat diminta kembali untuk melakukan laporan ke Loker 7, setelah itu disuruh menunggu ke loket 9 untuk pengambilan hasil cetak dokumen administrasi. Hary Goa menjelaskan, “Setahu saya, Resi itu seharusnya disetor ke Loker 9 sebagai bukti pengambilan dokumen tapi fakta di lapangan terbalik dan banyak keluhan masyarakat dipersulit di Loker 7, ada masyarakat yang harus bolak balik selama 3 hari bahkan seminggu, dengan mengeluarkan biaya yang tidak sedikit”. Bukan hanya permainan pengurusan pembuatan e-KTP yang dipersulit dan berbelit-belit, Hary Goa mengatakan bahwa adanya oknum pegawai Dukcapil yang arogan saat dimintai keterangan di ruang kerjanya, bahkan sampai mengeluarkan Bahasa yang tidak pantas dan tidak bersahabat dengan suara nada meninggi, yang seharusnya orang seperti itu tidak cocok ditempatkan di bagian pelayanan.

LANDASAN TEORI

Konsep Akuntabilitas

Konsepsi dasar akuntabilitas adalah “pertanggungjawaban atas perbuatan seseorang” (Romzek dan Dubnick, 1987). Broadnax (Raba, 2006:8) mengatakan bahwa akuntabilitas berarti tingkat sampai dimana suatu organisasi yakin ia dapat mempertanggungjawabkan tindakan dan perilakunya pada masyarakat.

Jenis-jenis Akuntabilitas

Sheila Elwood (Raba, 2006:35) mengemukakan ada empat jenis akuntabilitas, yaitu:

- 1) Akuntabilitas hukum dan peraturan (*accountability for probity and legality*), yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin kanyakannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan.
- 2) Akuntabilitas proses (*process accountability*), yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsive, dan murah biaya.
- 3) Akuntabilitas program (*program accountability*), yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dalam dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.

- 4) Akuntabilitas kebijakan (*policy accountability*), yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah terhadap DPRD sebagai legislative dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

Jenis-Jenis Akuntabilitas

No.	Dikemukakan Oleh	Jenis-Jenis Akuntabilitas
1.	Sheila Elwood dalam Mardiasmo (2002)	Accountability for probity (akuntabilitas hukum dan peraturan); Process accountability (akuntabilitas proses); Program accountability (akuntabilitas program); Policy accountability (akuntabilitas kebijakan).
2.	Chandler dan Plano	<i>Akuntabilitas fiskal</i> – tanggungjawab atas dana publik; <i>Akuntabilitas legal</i> – tanggungjawab untuk mematuhi hukum; <i>Akuntabilitas program</i> – tanggungjawab untuk menjalankan suatu program; <i>Akuntabilitas proses</i> – tanggungjawab untuk melaksanakan prosedur; <i>Akuntabilitas outcome</i> – tanggungjawab atas hasil.
3.	Jabra dan Dwivedi (1989)	Administrative/Organizational accountability; Legal accountability; Political accountability; Professional accountability; Moral accountability.
4.	Samuel Paul (1991)	Democratic accountability; Professional accountability; Legal Accountability.

Unsur-unsur pelayanan publik

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Konsep Elektronik KTP

Konsep e-KTP (elektronik KTP) adalah pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang berlaku secara nasional sebagai SIN (*Single Identity Number*) dengan menggunakan teknologi computer dan basis data yang integratif. Tujuan yang dilaksanakannya e-KTP adalah untuk menjamin kepastian hukum, tidak adanya penggandaan, mencegah pemalsuan, keamanan data serta efisiensi proses kependudukan. NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk).

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat, daerah atau wilayah penelitian dilakukan. Adapun tempat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yang terletak di Jalan Lontar No. 1, Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan.

Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan sekurang-kurangnya selama tiga bulan setelah seminar proposal.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu berusaha memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang diteliti. Menjelaskan data secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang tampak dalam rangka mengetahui dan memahami akuntabilitas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan e-KTP.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dekripsi Hasil Penelitian

Pemaparan hasil penelitian ini dimaksud untuk memberikan penjelasan tentang tanggapan responden, terhadap pertanyaan atau kuesioner yang diajukan berkaitan dengan variabel-variabel yang diangkat dalam penelitian ini. Selanjutnya, akan dilakukan interpretasi ringkas, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas tentang jawaban atau rumusan masalah penelitian ini, adapun variabel tersebut yaitu variabel Kepemimpinan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Kemampuan analitis, Ketrampilan berkomunikasi, Keberanian, Kemampuan mendengar dan Ketegasan. Sedangkan pada variabel Kualitas Pelayanan terdiri dari 5 dimensi yakni Kesopanan, Kemudahan pelayanan, Atribut pendukung.

Teknik Analisis Deskriptif Kuantitatif

Pemaparan hasil penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan dalam kuisisioner/angket penelitian ini. Selanjutnya akan dilakukan penjelasan secara ringkas terhadap variabel penelitian, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas dan jawaban atas rumusan masalah dan hipotesis penelitian dapat terjawab.

Deskripsi dan distribusi data hasil penelitian variable Akuntabilitas

Deskripsi distribusi frekuensi data variabel Akuntabilitas dalam penelitian ini antara lain :

Tabel 1 Deskripsi distribusi frekuensi data Akuntabilitas

Statistics		
Akuntabilitas		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		68.43
Median		69.00
Mode		68
Std. Deviation		2.889
Variance		8.349
Range		11
Minimum		64
Maximum		75
Sum		6843

Pada Tabel.1 tersebut atas nilai indikator jawaban responden semuanya valid dalam pengelolaan data dan tidak ada data pengamatan sumber daya manusia yang hilang. Nilai

minimum dari semua indikator sebesar 64 (Enam Puluh Empat) dan nilai maximumnya sebesar 75 (Tujuh Puluh Lima), berarti terdapat rentang nilai sebesar 11 (Sebelas). Selain nilai tersebut, terlihat pula bahwa nilai mean, median, mode relative sama besar yang berarti data tersebut memenuhi persyaratan distribusi normal.

Skor Butir Pernyataan Variabel Akuntabilitas

Setelah dilakukan pengolahan data hasil penelitian, maka dapat diketahui skor butir pernyataan variable Akuntabilitas sebagai berikut:

Tabel 2 Skor Butir Pernyataan Variabel Akuntabilitas

Nomor Indikator	Skor yang Diperoleh	Skor Ideal	Kriteria	Hitungan Skor
1	456	500	Sangat Baik	Skor yang diperoleh adalah jumlah skor butir pertanyaan Skor ideal = Nilai tertinggi x jumlah responden (5 x 100 = 500) (>420-500) Sangat Baik (>340-420) Baik (>260-340) Cukup Baik (>180-260) Tidak Baik (100-180) Sangat Tidak Baik
2	433	500	Sangat Baik	
3	431	500	Sangat Baik	
4	406	500	Baik	
5	435	500	Sangat Baik	
6	440	500	Sangat Baik	
7	419	500	Sangat Baik	
8	444	500	Sangat Baik	
9	411	500	Baik	
10	431	500	Sangat Baik	
11	417	500	Baik	
12	408	500	Baik	
13	425	500	Sangat Baik	
14	431	500	Sangat Baik	
15	427	500	Sangat Baik	
16	429	500	Sangat Baik	
Jumlah	6843	8000	Sangat Baik	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada Tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa secara umum Akuntabilitas berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 6843 atau dengan kata lain dimensi dan indikator yang dijadikan sebagai alat ukur berjalan sesuai mekanisme.

Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui hipotesis yang menyatakan Akuntabilitas pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo termasuk dalam kriteria sangat baik dari nilai ideal, di lakukan perhitungan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3 Uji Hipotesis Akuntabilitas

Skor Hipotesis	Skor di peroleh	Keputusan
>4.160-5.440	6843	Hipotesis diterima

Pada table 3 tersebut, ternyata skor yang di peroleh (6843), sedangkan skor yang dihipotesiskan (>4.160 - 5440). Artinya, skor yang diperoleh diatas skor yang dihipotesiskan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Akuntabilitas pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo berada pada skor ideal dapat diterima.

Pembahasan

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan analisis statistika Akuntabilitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, maka dapat diuraikan pembahasannya sebagai berikut:

Akuntabilitas pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan analisis data Akuntabilitas seperti yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa secara umum Akuntabilitas Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, termasuk dalam kategori Sangat Baik yaitu dengan skor perolehan sebesar (85,53%) dari nilai ideal yang diharapkan. Dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Akuntabilita pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, termasuk dalam kategori Sangat Baik dari ideal yang diharapkan dapat diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, secara umum termasuk dalam kriteria sangat baik.

Saran

Mengingat masih banyaknya kekurangan dan belum sempurnanya penelitian ini, beberapa hal berikut:

1. Kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo agar dapat mempertahankan Akuntabilitas dalam Pelayanan E-KTP sehingga masyarakat lebih mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi.
2. Kepada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajoo agar dapat mendukung pimpinan dalam meningkatkan atau mempertahankan Akuntabilitas Pelayanan E-KTP

3. Kepada para peneliti agar melakukan penelitian lanjutan yang sehubungan dengan Akuntabilitas Pelayanan E-KTP di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

DAFTAR REFERENSI

Raba, M. (2006). *AKUNTABILITAS Konsep dan Implementasi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Kholmi, M. (2011). Akuntabilitas Dalam Perspektif Teori Agensi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 357-369.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan