

PUBLIC SERVICE RESPONSIBILITY IN THE MANAGEMENT OF ELECTRONIC POPULATION CARD (E-KTP) AND FAMILY CARD (KK) AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF BARRU DISTRICT

Jumria

jumria@algazali.ac.id
STIA Al Gazali Barru

ABSTRACT

One form of public service is carried out by the government in the service of population administration documents including e-KTP and KK. The government must be responsible for providing population administration services that satisfy the community. However, in the provision of services carried out, there are still problems that often occur such as unsystematic, slow service, undisciplined employees, and lack of infrastructure. Therefore, the responsibility of the service provider is needed. Responsibility is proof that the organization is responsible for providing services to the community. This study aims to analyze the responsibility of public servants in managing E-KTP and KK at the Office of Population and Civil Registration of Barru Regency. This study uses a descriptive qualitative approach. The data collection used were interviews, observations, and documentation which were carried out for about 1 month. The results of the study indicate that in general the responsibility of public services in managing E-KTP and KK at the Office of Population and Civil Registration of Barru Regency is good, although there are still shortcomings that must be corrected. Based on the type of responsibility, according to Frederick Mosher, there are several shortcomings found. Including officers who still lack discipline, lack of smiles, lack of supporting facilities, sometimes long completion times, and the long-distance that the community has to travel to reach the Dukcapil office.

Keywords: Responsibility, Public Service, E-KTP, and KK

RESPONSIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DAN KARTU KELUARGA (KK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARRU

ABSTRAK

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pelayanan dokumen administrasi kependudukan termasuk e-KTP dan KK. Pemerintah harus bertanggung jawab terhadap pemberian pelayanan administrasi kependudukan yang memuaskan masyarakat. Namun, dalam pemberian pelayanan yang dilakukan, masih terdapat permasalahan yang sering terjadi seperti pelayanan yang tidak sistematis, lamban, pegawai yang kurang disiplin dan kurangnya sarana prasarana. Oleh karena itu dibutuhkan responsibilitas dari petugas pemberi pelayanan. Responsibilitas merupakan bukti organisasi bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsibilitas pelayan publik dalam pengurusan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Adapun pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan sekitar 1 bulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum responsibilitas pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru sudah baik, walaupun masih ada kekurangan yang harus diperbaiki. Berdasarkan tipe responsibilitas menurut Frederick Mosher ada beberapa kekurangan yang ditemukan. Diantaranya petugas yang masih kurang disiplin, kurang tersenyum, fasilitas pendukung yang masih kurang, waktu penyelesaian yang kadang lama, serta jauhnya jarak yang harus ditempuh masyarakat untuk menjangkau kantor dinas dukcapil.

Kata kunci: Responsibilitas, Pelayanan Publik, E-KTP dan KK

A, PENDAHULUAN

Latar Belakang

Reformasi pelayanan publik di Indonesia sudah berjalan meskipun masih jauh dari harapan masyarakat. Reformasi merupakan perubahan di mana kedalamannya terbatas sedangkan keluasan perubahannya

melibatkan seluruh masyarakat. Reformasi memberi harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Harapan demikian dihubungkan dengan menguatnya kontrol masyarakat dan besarnya kontribusi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Peranan pemerintahan harus menjadi penanggung jawab bagi pemberian pelayanan kepada

masyarakat. Masyarakat sebagai kelompok pelanggan yang harus dijamin kepuasannya oleh pemerintah. Peraturan diperlukan untuk mengatur keberadaan dan prosedur pelayanan.

Daerah otonom diberikan kewenangan yang sangat luas. Perubahan demikian merupakan syarat mutlak perubahan pelayanan publik. Untuk melakukan perubahan pelayanan publik, diperlukan perubahan-perubahan, baik pengambilan keputusan maupun kelembagaan. Dengan adanya perubahan-perubahan tersebut tentunya akan tumbuh kekuatan sosial yang melakukan kontrol kekuasaan lebih ketat, seperti organisasi sosial dan politik serta media massa. Masyarakat melalui institusi yang ada akan menuntut pertanggungjawaban publik (*public accountability*) dari penyelenggara negara.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Lijan, 2010:6) :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta

masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat;

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya, untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, Macaulay dan Cook (dalam Monang Sitorus, 2009:78) menyarankan sebaiknya menggunakan pendekatan smart. Secara ringkas konsep smart dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Specific*, yaitu sasaran itu perlu menyatakan dengan tepat apa yang harus dilakukan dan dicapai, sehingga tiap-tiap orang dapat menilai sendiri apakah mereka telah mencapainya atau belum. Rumusan umum seperti meningkatkan kepuasan pelanggan atau meningkatkan kualitas pelayanan, bukanlah sasaran, melainkan tujuan. Tujuan merupakan sarana yang berguna untuk menetapkan

suatu arah umum, tapi bukanlah dasar yang produktif untuk menilai kemajuan. Sasaran yang spesifik misalnya mengurangi jumlah keluhan para klien yang diterima setiap tahun.

2. *Measurable* (dapat diukur), yaitu sasaran tidak dapat dijawab dengan sekadar "ya" atau "tidak" harus dapat diukur dengan suatu cara. Misalnya sasaran yang menyangkut target finansial seperti mejual barang senilai satu miliar rupiah, mengurangi jumlah keluhan pelanggan yang diterima tahun ini menjadi kurang 10% daripada tahun lalu.
3. *Achievable* (dapat dicapai), yaitu sasaran itu memang dapat dicapai. Tak ada hal yang lebih memerosotkan semangat individu atau kelompok daripada sasaran yang tak mungkin dicapai. Tidak ada, kecuali sasaran yang terlalu mudah dicapai. Ini merupakan satu alasan untuk melibatkan staf dalam menetapkan sasaran. Staf mungkin mempunyai gagasan yang lebih realistis tentang yang dapat dicapai.
4. *Relevant* (relevan), yaitu sasaran yang tidak relevan dengan kebutuhan organisasi atau individu adalah percuma serta memboroskan waktu dan sumberdaya.

5. *Timed* (jelas batas waktunya), yaitu sasaran yang paling konstruktif adalah sasaran mempunyai batas waktu yang jelas. Memberikan pelayanan publik dengan batas waktu selama 7 hari dengan tepat, penentuan batas waktu yang jelas untuk di capai, tetapi juga mengandung mekanisme pengawasan yang melekat.

Selanjutnya, Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Lijan, 2010:7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *realibility* (kehandalan), yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* (berwujud), yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness* (ketanggapan), yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance* (jaminan), yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *empathy* (empati), yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Melindungi segenap bangsa Indonesia adalah salah satu fungsi hakiki pemerintah dengan cara memberikan “keteraturan” dalam pelayanan publik. Ndraha (2005: 14-15) mengemukakan

layanan publik adalah hak eksistensial dan kebutuhan manusia pribadi seperti kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa adil, kepastian hukum, kebebasan bergerak, harkat dan martabat sebagai manusia. Hak dan kebutuhan pribadi itu bukan pemberian negara, melainkan bawaan sebagai manusia dan harus diakui, dilindungi, dihargai, dan dipenuhi oleh negara. Seperti KTP, Akta Kelahiran, Akta perkawinan, Perizinan, dan pelayanan yang menyangkut hak-hak sipil, atau pelayanan kesehatan, pendidikan dan keamanan.

Dalam hal pelaksanaan pelayanan publik, untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang baik maka harus bercirikan *good governance* sesuai dengan Kepmenpan Nomor: KEP/26/M. PAN/7/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Good Governance* merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik. *The Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD) dan World Bank mensinonimkan *good governance* penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab, sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan

korupsi, baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legaland political framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan *good governance* memiliki prinsip-prinsip utama yaitu; akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum aparat birokrasi (Sedarmayanti, 2009 :290). Akuntabilitas merupakan salah satu aspek penting dalam rangka menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Akuntabilitas merupakan kewajiban dalam menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan akan pertanggungjawaban (LAN, 2003). Pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain akuntabilitas sebagai konsep pertanggungjawaban, responsibilitas merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki administrator (birokrasi publik) dalam menjalankan tugasnya.

Administrasi negara dinilai bertanggung jawab apabila pelakunya memiliki standard profesionalisme atau kompetensi teknis yang tinggi.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik dengan melimpahkan sebagian kewenangan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah melalui otonomi daerah. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (Pasal 1 ayat 6 UU No. 23 Tahun 2014). Melalui otonomi daerah yang luas pemerintah daerah memiliki wewenang yang sangat luas dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan rakyat daerah. Proses kebijakan menjadi lebih partisipatif, akuntabel, dan responsif, sebab kendali dari proses kebijakan dan alokasi anggaran sepenuhnya ada di tangan pemerintah daerah. Tegasnya, pelayanan publik merupakan kunci masuk untuk melaksanakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk

memberikan keleluasaan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat dan meningkatkan pelayanan publik.

Semangat pelayanan publik yang tertuang pada UU No. 23 Tahun 2014 mencerminkan fungsi pemerintah daerah, sebagai penyelenggara negara. Serangkaian pokok aturan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintahan Daerah disebutkan sangat gamblang dan sangat jelas yaitu pada Pasal 14 tentang urusan wajib yang harus dilakukan oleh Pemerintahan Kabupaten/Kota yaitu: pemberian pelayanan kependudukan dan catatan sipil, pelayanan administrasi umum pemerintahan, dan penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

Pemerintah membentuk dinas-dinas dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat. Satuan kinerja perangkat daerah dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan urusan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten/kota. Salah satunya ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Barru yaitu mempunyai tugas dan fungsi

melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pemberian pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kepada warganya. Karena setiap penduduk wajib memiliki identitas sebagai warga negara Indonesia yang menduduki suatu wilayah dan bertempat tinggal di Indonesia. Pemerintah juga memiliki kewajiban untuk memberikan identitas kepada setiap warganya, yaitu melalui pemberian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Dengan ditingkatkannya tanggung jawab dan tanggung jawab dalam pelayanan publik, diharapkan pelayanan publik yang maksimal akan terwujud dan sekaligus dapat memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Masyarakat sangat mengharapkan adanya perubahan yang signifikan dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru terutama dalam pelayanan e-KTP dan KK.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk memilih judul skripsi **“Responsibilitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru”**.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data atau informasi. Penelitian ini muncul karena adanya perubahan paradigma sehingga dapat dipandang sebagai sesuatu yang holistik/ utuh, kompleks, dinamis dan penuh makna. Bodgan dan Taylor (dalam Basrowi dan Suwandi, 2008:21) mendefinisikan metodologi kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang- orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka penelitian ini adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat informan serta menganalisis kebenarannya berdasarkan informasi yang diperoleh tentang *subjective responsibility* dan *objective responsibility*.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

WujudResponsibilitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan e-Ktp dan KK

Objektif Responsibility

Wujud pertanggungjawaban merupakan hasil dari pelaksanaan tugasindividu maupun organisasi yang dapat dilihat secara fisik ataupun secaraabstrak tetapi diketahui hasilnya. Seperti halnya pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan e- KTP dan KK yang merupakan proses pemberian jasa yang berhubungan denganmanusia, maka dilihat dari indikator yang sebelumnya tentangbagaimanapemberi pelayanan sudah bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugasnyabaik itu bertanggung jawab terhadap hukum, organisasinya, dan masyarakat yang dilayaninya dapat ditemukan pula bentuk pertanggungjawabanyang dilaksanakan melalui data fisik seperti :

1. Melalui LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah), Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru melakukan pertanggungjawaban kepada pemerintah Kabupaten Barru khususnya dimana bertanggungjawablangsungkepada Bupati melalui sekretaris daerah,

BAPPEDA, dan Dinas Keuangan dalam hal pelaksanaan kegiatan pelayanan dokumen administrasi kependudukan beserta bukti dana yang digunakan dalam pelaksanaan aktivitas pelayanan dokumen administrasi kependudukan pada dinas dukcapil. Setelah dilaporkan kepada pemda, kemudian ke provinsi dan kepada dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil RI. LAKIP ini dilaporkan setiap sekali setahun dan laporan tersebut sudah mencakup semua kegiatan yang dilaksanakan di kantor dinas dukcapil Kabupaten Barru.

2. Pelaksanaan tugas oleh Sumber Daya Manusia (SDM) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipertanggung jawabkan melalui Penilaian oleh Kepala Bagian dan juga Laporan Evaluasi Bulanan yang dilaksanakan secara tertulis sebagai bukti pelaksanaan kinerja pegawai dan petugas pelayanan yang ada di kantor dinas dukcapil. Kabid selalu memeriksa kembali pekerjaan pegawai setiap hari setelah penutupan loket pelayanan. Evaluasi juga berkaitan dengan jumlah pengurusan dokumen administrasi kependudukan.
3. Pemberian pelayanan e-KTP dan KK berdasarkan SOP pelayanan yang berlaku dipertanggungjawabkan

melalui pelaksanaan pelayanan mulai dari pendaftaran, perekaman, pemeriksaan, paraf, dan percetakan sampai produk e-KTP dan KK jadi dan diterima oleh masyarakat. Perekaman merupakan berkas yang berisi dokumen antara lain identitas masyarakat seperti pas photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata. Dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional yang berfungsi sebagai identitas jati diri, berlaku nasional, mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Perekaman e-KTP merupakan bukti utama yang membenarkan adanya masyarakat dengan identitas yang jelas dan bukti bahwa adanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui pemeriksaan laporan kinerja dalam pelayanan publik, meskipun masyarakat yang memiliki e-ktip masih sebanyak 64% dari 132.152 warga tercatat sudah memiliki ektp. Perekaman merupakan dokumentasi pelayanan yang diberikan oleh setiap unsur pegawai dan penunjang pelayanan

sebagai tanda bukti yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan bersifat rahasia sehingga hanya pihak yang berkepentingan yang dapat mengetahui.

4. Pelaksanaan pelayanan keliling ke desa-desa dan kecamatan yang dilakukan oleh pihak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Pelayanan ini dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memiliki dokumen administrasi kependudukan, terutama masyarakat yang sulit untuk menjangkau kantor dinas. Selain itu manfaat dari pelayanan keliling ini adalah untuk menghindari jasa para calo. Terlihat adanya armada bus pelayanan keliling dokumen administrasi kependudukan di area parkir kantor dinas dukcapil.
5. Pelaksanaan Bimbingan Teknis (BIMTEK) guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan catatan sipil kepada masyarakat agar menjadi lebih cepat dan akurat, sinergis serta terintegrasi. Selain membekali peserta dari kecamatan melalui bimtek pihak kantor dinas dukcapil juga melakukan pelayanan keliling di setiap kecamatan serta

membuka pelayanan di luar hari kerja resmi.

Diilhami dari objektif responsibility, maka pertanggungjawaban SDM kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru dilihat dari bentuk fisik seperti adanya Laporan Akuntabilitas, Laporan Evaluasi Bulanan, bentuk pelayanan melalui perekaman e-KTP sebagai bukti, pelayanan keliling dokumen administrasi kependudukan, serta pengadaan Bimbingan Teknis guna peningkatan kualitas SDM. Sehingga pada subjektif responsibility tidak dapat dikaitkan dengan bentuk fisik dari pertanggungjawabannya sendiri. Hal ini disebabkan subjektif responsibility berkaitan dengan keyakinan dalam diri seseorang yang membuatnya ingin melaksanakan tugasnya dan bertanggungjawab terhadap pelaksanaan tugas dan pelayanan yang dilakukannya.

Beberapa hal yang kemudian menjadi dasar sebuah wujud tanggungjawab di dalam subjektif responsibility pada pelaksanaan pemberian pelayanan publik dalam pengurus e-KTP dan KK di Kantor dinas dukcapil adalah melalui :

1. Kesatuan visi yang ingin dicapai dan pengembangan pegawai maupun petugas melalui arahan

dan pedoman yang diberikan bagi semua personil dalam melaksanakan tugasnya sehingga patuh terhadap hukum yang sah dan perintah atasan yang wajar untuk menentukan prioritas-prioritas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga sasaran program kegiatan dapat tercapai.

2. Kesatuan Nilai yang ditanamkan melalui Motto Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang senantiasa diupayakan dalam pemberian pelayanan yaitu "*one day service*". Pegawai di harapkan profesional dan teliti dalam pemberian pelayanan yang akurat.
3. Sikap dalam pemberian pelayanan yaitu senyum, sopan, santun dan hormat serta mampu menangani keluhan masyarakat.

Hambatan-hambatan

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menerapkan prinsip Akuntabilitas dan Responsibilitas pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP dan KK antara lain:

- a. Kurangnya Peran Aktif Masyarakat
Dalam menerapkan prinsip *good governance*, ada tiga stakeholder yang terkait antara lain pemerintah (negara), swasta, dan masyarakat.

Ketiga elemen ini

berkaitansatusamalah. Masyarakat memegang peran yang cukup penting dalam hal ini. Peran aktif masyarakat dalam mewujudkan terciptanya *good governance* dapat ditunjukkan dalam kehidupan sehari-hari.

Namun kenyataannya partisipasi masyarakat masih kurang terlibat dalam berbagai kegiatan yang diadakan oleh pihak kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu contoh terlihat dari jumlah masyarakat sebanyak 312.152 warga Barru yang memiliki e-KTP masih dibawah 90%. Banyaknya masyarakat yang belum sadar akan pentingnya memiliki e-KTP menjadi masalah terhambatnya pelaksanaan akuntabilitas dan responsibilitas pelayanan publik. Masyarakat tidak sadar bahwa sebenarnya pelayanan yang diberikan merupakan kebutuhan dari masyarakat tersebut.

- b. Kurangnya Sosialisasi yang Dilakukan kepada Masyarakat
Kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat mengakibatkan banyak informasi yang tidak sampai kepada masyarakat. Banyak masyarakat

yang tidak tahu apa saja kegiatan dan program kerja yang dilaksanakan di lingkungan kantor dinas dukcapil serta kebijakan-kebijakannya terutama dalam teknis administratif. Banyak masyarakat yang kadang datang untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan yang masih kekurangan persyaratan yang harus dilengkapi. Walaupun sosialisasi telah dilaksanakan melalui koordinasi ke kecamatan dan kelurahan/desa tetapi belum secara maksimal karena terkadang tidak merata sampai ke semua lapisan masyarakat.

- c. Melemahnya koordinasi yang dikarenakan rentang jarak yang cukup jauh ke titik pelayanan (kecamatan)
- d. Banyaknya alat-alat perekam e-KTP serta kurangnya sumber daya manusia di tingkat kecamatan

Seharusnya pelayanan pengurusan e-KTP bisa dilakukan di tingkat kecamatan. Namun karena banyak alat-alat yang rusak di kecamatan membuat pihak kantor dinas harus melayani kepengurusan administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berikut ini akan diuraikan kesimpulan mengenai akuntabilitas dan responsibilitas pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru berdasarkan faktor berikut :

1. Objektif responsibilitas

- a. Bertanggung jawab terhadap pimpinan dalam hukum yang berlaku.

Indikator ini mencakup pertanggungjawaban seluruh sumber daya terkait dalam lingkungan kantor dinas dukcapil untuk mematuhi kebijakan dan ketentuan yang berlaku di kantor dinas dukcapil. Dalam pemberian pelayanan di kantor dinas dukcapil terdapat tugas dan fungsi masing-masing dari setiap unsur terkait yang ada di dalamnya. Setiap pemberi layanan harus menjalankan ketentuan yang berlaku. Pegawai maupun petugas kantor dinas dukcapil kabupaten Barru sudah bertanggung jawab dalam melaksanakan ketentuan dan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan. Hal ini ditandai dengan kesadaran petugas bahwa mereka

mempunyai kewajiban dan harus melaksanakan tugasnya untuk mematuhi aturan serta pegawai telah menjalankan tugas dengan mengikuti SOP yang berlaku. Tidak dapat dipungkiri, masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat yang mengurus E- KTP dan KK sebagai penerima pelayanan yaitu mengenai lambatnya waktu pelayanan karena terjadi pengantrian, lamanya waktu penyelesaian produk E-

KTP karena keterbatasan pengadaan blangko (sampai dengan maret), lamanya waktu penyelesaian KK karena kendala teknis dalam penandatanganan, dan beberapa prosedur dan syarat-syarat yang menurut masyarakat sulit untuk dipenuhi dan dipahami. Namun hal-hal tersebut tidak berlangsung setiap saat dan pelayanan juga sudah dilaksanakan berdasarkan SOP.

b. Bertanggung jawab terhadap atasan dan bawahan

Indikator ini berkaitan dengan pertanggungjawaban bawahan terhadap pelaksanaan tugasnya kepada atasan dan pertanggungjawaban atasan untuk menjadi penunjuk arah bagibawahannya. Dalam hal ini pegawai sudah dianggap bertanggung jawab terhadap atasan

dengan melaksanakan perintah dan tugas-tugas yang diberikan sebagai tugas pokok dan fungsi masing-masing, hal ini juga ditandai dengan penilaian dan pengawasan yang dilakukan atasan kepada pegawai sebagai ukuran kinerja pegawai. Begitu pula sebaliknya, atasan sudah bertanggung jawab dengan baik dalam memberikan arahan kepada bawahannya dan melaksanakan tugasnya untuk memberikan penilaian yang dilakukan dengan adanya evaluasi setiap bulan. Bimbingan teknis juga dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di lingkungan kantor dinas dukcapil dan juga semua kecamatan yang ada di Kabupaten Barru terkait pendaftaran dan pencatatan sipil. Namun walaupun pegawai telah bertanggung jawab dengan baik tetapi motivasi pertanggungjawaban yang dilakukan belum cukup memuaskan karena masih adanya petugas yang malas dan kurang disiplin, bekerja belum atas dasar kemauan sendiri.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan responsibilitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru, antara lain :

1. Pegawai kantor dinas dukcapil Kabupaten Barru disarankan bisa mematuhi semua ketentuan kantor dan menjalankan SOP sepenuhnya dalam melaksanakan tugas yang diembankan kepada mereka dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, serta harus lebih disiplin memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
2. Pegawai kantor dinas dukcapil diharapkan mampu menciptakan sinergi dalam melaksanakan tugas setiap harinya bersama atasan sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih kondusif dan terciptanya pelaksanaankerja yang lebih berkualitas. Selain itu, pegawai kantor diharapkan mempertahankan motivasi kerjanya untuk senantiasa loyal dan antusias dalam melaksanakan tugas untuk mewujudkan visi kantor dinas dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik.
3. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru diharapkan melengkapi fasilitas yang dibutuhkan pegawai dalam menunjang pekerjaan guna

percepatan penyelesaian proses kerja dan menjaga kebersihan yang ada agar masyarakat dapat lebih nyaman. Sarana dan prasarana untuk masyarakat perlu ditingkatkan seperti ruang tunggu perlu diperluas, penambahan kursi, dan kesigapan pegawai untuk kejelasan informasi agar masyarakat tidak kebingungan dalam mengisi formulir pendaftaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

- L.Cooper, Terry . 1998 . *The Responsible Administrator : an approach to ethics for the administrative role*. United State : Jossey Bay
- Mohammad, Ismail, dkk. 2004. *Konsep dan Pengukuran Akuntabilitas*. Jakarta: Universitas Trisakti
- Moleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction. Prinsip- prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung: P.T. Alumni
- Oktasari, Defi Maya. 2015. *Implementasi KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara*. (Online) Vol 3
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik. Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Keperintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 2009. *Metode Penelitian Survei*. (Eds). Jakarta: LP3ES
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: Alfabeta
- Suyanto, Bagong dan Sutinah. *Metode Penelitian Sosial. Berbagai Alternatif Pendekatan*. 2005. Jakarta: Kencana
- Sumber Undang-Undang:
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Keputusan Menteri PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/26/M. PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Barru Nomor 26 Tahun 2011 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan, Catatab Sipil, Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Barru

Sumber Skripsi :

Amshar, Fadly. 2010. *Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan KTP dan KK di Kelurahan Martubung Kecamatan Medan Labuhan Medan)*. Skripsi. Departemen Ilmu Administrasi Negara FISIP USU. Medan

Muslimah, Syarifah. 2016. *Responsibilitas Pelayanan Publik Pada RSUD Salewangan Kabupaten Maros*. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNHAS. Makassar

Sumber Internet:

Disdukcapil: 30 September 2016 Batas Perekaman e-KTP. [Metrotabagsel.com](http://metrotabagsel.com) diakses pada tanggal 14 Februari 2021 pukul 13:46 wib

Fungsi e-KTP. <http://www.e-ktp.com/fungsi-e-ktp/> diakses pada tanggal 16 Maret 2021 pukul 22:31 wib

Mahsun, Moh. 2011. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Konsep dan Praktik Pengukuran Kinerja di Lingkungan Organisasi Sektor Publik*. (<http://mohmahsun.blogspot.co.id/2011/04/akuntabilitas-kinerja.html>) diakses pada tanggal 12 oktober 2016 pukul 16:05 wib

Nilai. <https://id.wikipedia.org/wiki/Nilai>. Diakses pada tanggal 22 februari 2017 pukul 14:40 wib

Pusat Penelitian dan Pengembangan Pengawasan. Hasil Pengembangan Ukuran Penilaian GEG. Nomor : LHP-824/LB/2007, Tanggal 14 November 2007. <http://www.bpkp.go.id/puslitbangwas/konten/938/Ukuran-GEG>. diakses pada 30 Oktober 2016

<http://madina.go.id/gambaran-umum-mandailing-natal/> diakses pada 14 Februari 2017 pukul 13:03 wib

KTP-el Berlaku Seumur Hidup. <http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/detail/ktp-el-berlaku-seumur-hidup> diakses pada tanggal 14 Maret 2017 pukul 23:55 wib

Optimalkan Pelayanan e-KTP, Dinas Kependudukan Siap Turun ke Desa-desa. startfmmadina.com diakses pada tanggal 14 Februari 2017 pukul 13.46 wib

23 *Pengertian Nilai Menurut ParaAhli*. <http://www.edukasinesia.com/2016/09/23-pengertian-nilai-menurut-para-ahli.html> diakses pada tanggal 22 februari 2017 pukul 14:45 wib