

# **AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN REMBANG**

Oleh

Moch. Luthfil Chakim, Drs. Herbasuki Nurcahyanto M.T.,  
Dr. A.P. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*Performance Accountability in making E-KTPs at the Rembang Regency Population and Civil Registration Service is considered not yet accountable. One of the main causes is the large number of public complaints regarding the service performance of the authorities in providing E-KTP services. The Strategic Plan for the Rembang Regency Population and Civil Registration Service for 2021–2026 contains a number of problems, including inadequate facilities and infrastructure to support population administration services in order to provide population administration services in a timely and accurate manner. This type of research is qualitative descriptive research. The location of this research is in Rembang Regency and the research site is the Rembang Regency Population and Civil Registration Service. This research data collection technique uses observation, interviews and documentation methods. using data analysis by Miles and Huberman (2001:15), namely data reduction, data presentation and data collection. The results of this research show that the accountability of public service performance at the Population and Civil Registration Service of Rembang Regency is in accordance with applicable procedures. However, in its implementation, several indicators were still found that were not running in accordance with the existing procedures, one of which was employee awareness, where behavior was still found to be less responsive, which made the public think it was bad, apart from that, there were inhibiting factors such as facilities and infrastructure in terms of inadequate network, low community participation and awareness and lack of employee awareness in providing services. The first suggestion in this research is to provide an alternative internet network, the second is to provide sanctions letters to employees who violate the SOP and the last is to increase public awareness by conducting direct outreach to the community starting in the smallest scope, namely sub-districts/villages.*

**Keywords: Public Services, Procedures, Accountability**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Peningkatan proses dan sistem administrasi pelayanan publik merupakan landasan inisiatif pembangunan konstitusional, yang berupaya meningkatkan kapasitas konstitusional untuk mendukung administrasi pemerintahan. Tiga tanggung jawab utama pemerintah adalah perlindungan, pembangunan, dan pelayanan publik. Ketiga hal ini harus dilakukan pemerintah dengan sebaik-baiknya dalam menjalankan pemerintahan. Membangun pemerintahan yang hebat dimulai dengan akuntabilitas. Akuntabilitas adalah kewajiban untuk menanggapi permintaan informasi atau pertanggungjawaban dari pihak-pihak yang berwenang, serta menjelaskan dan menyalahkan tindakan seseorang, tindakan suatu badan hukum, atau pimpinan kolektif suatu organisasi (Sinambela dalam Pasolong, 2016: 132).

Akuntabilitas diperlukan untuk membangun pemerintahan yang Baik. Menurut Ganie (2000:142), *good governance* diartikan sebagai upaya bersama yang mencakup pengaruh sektor negara dan non-negara untuk pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial. Upaya untuk menghubungkan pelayanan publik dengan tata kelola pemerintahan yang baik telah lama dilakukan. Keinginan untuk melakukan reformasi kinerja pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang efektif, bersih,

dan bebas KKN (korupsi, kolusi, nepotisme).

Menurut Dwiyanto (2002:55), akuntabilitas penting untuk menentukan tujuan kinerja dan derajat kesesuaian dalam pemberian pelayanan publik. Dalam penyampaian layanan publik, akuntabilitas dapat didefinisikan sebagai matriks yang menunjukkan tingkat kesesuaian dan keakuratan layanan publik mematuhi standar atau nilai eksternal yang dianut oleh pemangku kepentingan. Agar suatu instansi pemerintah dapat dianggap akuntabel, maka program kerja yang telah, sedang, atau akan dilaksanakan harus mempunyai visi, misi, tujuan, dan sasaran yang jelas.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk melalui penyediaan barang, jasa, pendanaan, dan pelayanan administrasi. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan melindungi hak-hak warga negara, negara harus memenuhi kebutuhan semua warga negara dan penduduknya. Tolok ukur yang paling mudah dipahami ketika menilai seberapa baik pemerintah menjalankan tugasnya adalah penyediaan layanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

tentang Standarisasi Pelayanan Publik. Hal ini mencakup prosedur pelayanan yang baik, kepastian waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, biaya dan rincian pelayanan, produk pelayanan sesuai aturan yang ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, serta kompetensi peralatan, sikap dan perilaku. Namun pada kenyataannya, masih banyak organisasi pemerintah daerah yang tidak melaksanakan standar prosedur pelayanannya dengan baik. Khususnya pada pelayanan yang diberikan untuk pengurusan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), perizinan (izin usaha, izin mendirikan bangunan, dan relokasi), akta nikah, surat kelakuan baik, dan dokumen lainnya. (Mahmudi, 2015:226).

Melansir dari lingkaran Jateng berdasarkan hasil pemantauan dan wawancara dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil bpk Suparmin mengatakan bahwa, pengguna KTP pada kabupaten Rembang masih minim belum ada 1% yaitu dari target pemerintah pusat yang menargetkan 25% per daerah tentu nya hal tersebut masih jauh dari target, Upaya yang dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rembang adalah dengan jemput bola kepada masyarakat seperti di sekolah-sekolah maupun rumah sakit. Sejak Launching

pada September tahun lalu, jumlah perekaman KTP digital baru mencapai 3000 lebih pengguna. Jumlah perekaman tersebut terhitung masih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah penduduk yang ada di kabupaten Rembang. <https://lingkarjateng.id/news/pengguna-ktp-digital-di-rembang-masih-minim-belum-ada-1-persen/> (20/Maret/2023)

jumlah penduduk kabupaten Rembang adalah 651,804 jiwa data tersebut diambil pada Januari 2024 Untuk saat ini, yang sering dikeluhkan oleh banyak masyarakat ialah tentang pengurusan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk – Elektronik). Dimana ada nya perubahan sistem yang mendasar mengenai pembuatan, fungsi, dan prosedur pelayanan E-KTP itu sendiri. E-KTP merupakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, artinya sudah terdigitalisasi baik bentuk fisik maupun cara pengoperasiannya. KTP Elektronik sudah terkomputerisasi dan mempunyai aspek fisik dan fungsional. Dokumen kependudukan yang dikenal dengan KTP elektronik mempunyai mekanisme pengamanan dan pengendalian administratif dan berbasis teknologi informasi. Permasalahan besar yang dihadapi warga Kabupaten Rembang adalah masih banyaknya pengelola E-KTP yang masih menggunakan SUKET (Surat Keterangan), yang merupakan salah satu

keluhan terkait E-KTP. banyaknya masyarakat pemegang sukut di Rembang tersebut sampai mencapai ribuan itu disebabkan karena kehabisan blangko e-KTP pada Dindukcapil Rembang dan masalah ini sudah diajukan sejak tiga pekan lalu. Blangko e-KTP milik Dindukcapil Rembang sendiri telah habis sejak 12 Desember 2022 lalu berikut jumlah penduduk wajib KTP tahun 2024. (<https://rri.co.id/jawa-tengah/daerah/com>)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang merupakan lembaga pelayanan publik yang memberikan pelayanan informasi penyelenggaraan pencatatan sipil dan pelayanan kependudukan, termasuk pelayanan pembuatan E-KTP bagi penduduk di wilayah Kabupaten Rembang. berikut data jumlah pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Rembang.

Pada proses pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang telah melakukan sejumlah inisiatif untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang bertanggung jawab. Salah satu penyebab utama banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang adalah kinerja birokrat pemerintah dalam memberikan pelayanan E-KTP.

Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang Tahun 2021–2026 memuat sejumlah permasalahan yang

sebagian diantaranya tercermin pada buruknya akuntabilitas kinerja pelayanan. Diantaranya adalah: belum memadainya prasarana dan sarana dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang memadai guna menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara tepat waktu dan akurat; belum efektifnya integrasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) sehingga menyulitkan masyarakat dalam membuat E-KTP; kurangnya kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan elektronik dan melaksanakan tugas pemutakhiran data kependudukan, dimana kemampuan pegawai sangat berperan penting dalam menunjang keakuratan dokumen kependudukan; Hal ini berkaitan dengan permasalahan data pemilih (DPT) yang kurang akurat karena masih terdapat tantangan seperti warga yang kelahiran, kematian, atau relokasinya belum tercatat oleh kecamatan, dan database kependudukan belum lengkap. sehingga belum dapat menjamin keakuratan DPT dalam kegiatan pemilu/pilkada. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang masih dinilai tidak akuntabel sehingga menghambat pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat Kabupaten Rembang. Dasar pemilihan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang sebagai tempat penelitian akuntabilitas kinerja

pelayanan publik berakar pada gambaran permasalahan yang menunjukkan bahwa kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang masih belum akuntabel. Hal ini menimbulkan perdebatan yang semakin berkembang di kalangan masyarakat Kabupaten Rembang, khususnya mengenai kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam mengelola dan menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam pembuatan E-KTP merupakan salah satu komponen penilaian kinerja organisasi pemerintah yang dimaksudkan untuk mengukur seberapa baik kinerja organisasi tersebut dalam memenuhi standard pelayanan publik. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam pembuatan E-KTP dapat diukur dengan menggunakan dimensi yang dikemukakan Sheila Elwood, yaitu berdasarkan Teori Akuntabilitas Kinerja. Berdasarkan penggambaran situasi serta kondisi dari permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang”.

## **B. Perumusan masalah**

### **a) Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kurang efektifnya penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
2. Kurangnya sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang memadai agar dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan akurat
3. Belum memadainya penyediaan sumber daya aparatur yang mampu melaksanakan tugas pelayanan Administrasi Kependudukan yang berbasis elektronik
4. Belum memadainya penyediaan sumber daya aparatur yang akan melaksanakan tugas pemutakhiran data Kependudukan
5. Belum optimalnya penggunaan media yang dapat digunakan untuk penyampaian pentingnya pemutakhiran data Kependudukan kepada penduduk

### **b) Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Rembang?

2. Apakah yang menjadi faktor pendukung dan juga faktor penghambat dalam proses pencapaian akuntabilitas kinerja pelayanan publik yang “Baik” dalam melayani pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang ?

### C. Tujuan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis Bagaimana Akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan E- KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan juga faktor penghambat dalam proses pencapaian akuntabilitas kinerja pelayanan publik yang “Baik” dalam melayani pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang;

### D. Kajian Teori

#### 1. Administrasi Publik

Kata "administrasi" mempunyai etimologi dalam kata bahasa Inggris "*administration*", yang mana bentuk infinitifnya adalah "*administer*" yang berarti "mengelola". Sebaliknya, bahasa Belanda menggunakan kata "*administratie*" untuk merujuk pada administrasi serta pengelolaan sumber daya dan pengelolaan operasi organisasi. Seseorang dapat menyimpulkan bahwa

administrasi mempunyai arti umum dan khusus dari definisi yang diberikan di atas. Administrasi secara khusus mengacu pada tugas- tugas administratif. Pada dasarnya, administrasi melibatkan tugas pengendalian informasi; hal ini juga dapat mencakup tugas- tugas yang berhubungan dengan literasi seperti menyalin, menyimpan, atau sebagai juru tulis (Silalahi, 2013: 5).

Chander dan Plano dikutip oleh Keban (2004: 3) menyatakan bahwa “Administrasi Publik adalah suatu proses dimana sumber daya publik dan pegawai dikelompokkan dan diorganisir untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan di publik.” “Tujuan administrasi publik adalah untuk menumbuhkan pemahaman pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diaturnya dan mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap tuntutan,” menurut Henry dalam Harbani Pasolong (2008: 8). ini adalah kombinasi teori dan praktik yang rumit. Melembagakan teknik manajemen adalah tujuan administrasi publik, yang berupaya untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan lebih baik dengan mempertahankan standar efektivitas dan efisiensi. Sebaliknya Waldo menyatakan bahwa “administrasi publik adalah pengelolaan dan pengorganisasian orang- orang dan peralatan untuk mencapai tujuan pemerintahan” dalam Pasolong (2008: 8).

Beberapa definisi administrasi publik dapat ditarik kesimpulan bahwa: kolaborasi

diperlukan untuk mengembangkan, melaksanakan, dan mengawasi pilihan yang diambil oleh suatu organisasi atau lembaga dalam rangka mencapai tanggung jawab pelayanan publik.

## **2. Paradigma Administrasi Publik**

Paradigma menggambarkan beberapa konsep yang digunakan oleh para ahli untuk menjelaskan kemajuan penelitian atau pandangan ilmiah untuk meneliti kemajuan sosial kontemporer dalam masyarakat. Keenam paradigma administrasi publik tersebut dijelaskan sebagai berikut:

Paradigma 1 (1900–1926), dikaitkan dengan Frank J. Goodnow dan Leonard D. White Goodnow, penulis "politik dan partisipasi" (1990). Dalam, Frank J. Goodnow dan Leonard D. White Goodnow menyoroti bahwa politik harus memberikan prioritas tinggi pada pembentukan undang-undang yang mencerminkan keinginan masyarakat, dengan pengawasan pemerintah atas pelaksanaannya. Pemisahan kekuasaan antara politik dan administrasi mengakibatkan terbaginya pemerintahan menjadi tiga badan: badan legislatif yang bertujuan mewakili kehendak rakyat, badan eksekutif yang akan melaksanakan keinginan tersebut, dan badan yudikatif yang berfungsi untuk mewujudkan keinginan rakyat. akan mendukung badan legislatif. Paradigma ini menggunakan metode administrasi publik yang adil dan tidak memihak untuk mencapai tujuan birokrasi pemerintah yaitu ekonomi

dan efisiensi. Kedua, proses pembangunan kurang transparan karena paradigma ini hanya berkonsentrasi pada lingkungan eksternal, khususnya birokrasi pemerintah.

Paradigma 2 prinsip administrasi (1927–1937) lebih dijaga. Willoughby, Gullick, dan Urwick adalah orang-orang yang pertama kali mengedepankan ide-ide administratif dalam administrasi publik. Ide-ide mendasar ini dituangkan dalam kerangka POSDCORB (Perencanaan, Pengorganisasian, Penempatan Staf, Pengarahan, Koordinasi, Pelaporan, dan Penganggaran) yang diterima secara luas.

Paradigma 3 Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950–1970). Ada pertanyaan apakah politik dan administrasi dapat dipisahkan oleh Morstein-Marx, yang menulis buku "Elements of Public Administration" pada tahun 1946. Ide-ide panduan pemerintahan diserang oleh Herbert Simon karena ide-ide tersebut berkembang hingga pada titik di mana mereka tidak dapat lagi memisahkannya. dianggap universal. Ada perbedaan antara argumen politik yang sarat nilai dan pembenaran administratif yang tidak mengandung nilai. Kedua argumen tersebut, pada kenyataannya, sama-sama valid.

Paradigma 4 (1956–1970). Paradigma ini hanya mengedepankan konsep-konsep yang diakui secara umum. Analisis sistem, riset operasi, teknik kuantitatif, analisis manajemen, perilaku organisasi, dan

pemanfaatan teknologi modern merupakan bidang penekanan utama paradigma ini.

Paradigma 5 (1970–sekarang) mempunyai tujuan yang jelas seperti lokus dan titik fokusnya. Paradigma ini menekankan pada teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik dengan tetap berpusat pada keprihatinan dan kepentingan masyarakat umum. Paradigma ini berbeda dengan beberapa paradigma lainnya karena paradigma ini terfokus pada tempat yang berbeda.

Paradigma 6 (1990–sekarang). Paradigma keenam adalah yang terbaru dan didasarkan pada bagaimana ilmu administrasi publik telah berkembang selama bertahun-tahun, dengan banyak paradigma yang telah disebutkan sebelumnya. Tiga pilar paradigma ini sektor publik, sektor komersial, dan masyarakat diartikulasikan oleh Pandji Santosa dalam bukunya *Administrasi Publik: Teori dan Penerapan Good Governance*. Paradigma ini berbeda dengan paradigma lain karena memandang pemerintah sebagai penanggung jawab penyelenggaraan pemerintahan.

Penelitian ini termasuk dalam paradigma 6 yaitu paradigma *Governance*, yang membahas penyelenggara pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam rangka mencapai tanggung jawab pelayanan publik terhadap penyelenggara masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

### 3. Akuntabilitas

#### 1) Definisi Akuntabilitas

Definisi tanggung jawab menurut Jabbra dan Dwicedi (1989:5) berarti, secara tradisional, mampu memberikan penjelasan atas perbuatan atau perilaku orang lain (answerability for one's action atau behavior). Akuntabilitas bukan sekedar salah satu acuan pemerintah dalam proses administrasi publik; hal ini juga merupakan landasan manajemen pemerintahan yang efisien. Akuntabilitas terkadang dikaitkan dengan proses dimana warga negara dapat meminta pertanggungjawaban pemerintah atas barang atau jasa yang mereka berikan atau tugas yang mereka selesaikan. Kewajiban seseorang untuk bertanggung jawab kepada pihak yang berwenang meminta pertanggungjawabannya merupakan aspek lain dari akuntabilitas.

Menurut J. B. Ghartey dalam LAN (2004:35), tujuan akuntabilitas adalah untuk memastikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan berikut: apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, milik siapa, dan bagaimana pelayanan. Penting untuk memberikan jawaban terhadap kekhawatiran tentang apa yang harus dipertanggungjawabkan, siapa yang bertanggung jawab atas berbagai kegiatan sosial, mengapa akuntabilitas harus dialihkan, apakah akuntabilitas didukung oleh otoritas yang memadai, dan isu-isu terkait lainnya. Dalam bentuknya yang paling sederhana, akuntabilitas adalah gagasan otoritatif bahwa seseorang mempunyai hak



resmi untuk meminta penjelasan dari orang lain, artinya orang tersebut wajib memberikan alasan atas perbuatannya. Berbagai penafsiran terhadap istilah "akuntabilitas" menunjukkan bahwa istilah "akuntabilitas" mengacu pada keharusan bagi pemerintah untuk memberikan penjelasan atas kegiatannya, termasuk laporan mengenai sejauh mana tujuan organisasi dan pengelolaan sumber daya telah tercapai.

## 2) Jenis Akuntabilitas

Adapun Yango dalam Raba (2006:44-45) mengemukakan bahwa terdapat 4 jenis akuntabilitas diantaranya adalah sebagai berikut:

### 1. *Traditional / regulatory accountability*

Yang dimaksud dengan "akuntabilitas tradisional" adalah keharusan akuntabilitas tradisional untuk menjunjung standar efisiensi penyelenggaraan pemerintahan guna mewujudkan pelayanan prima dan pendataan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, khususnya peraturan perundang-undangan dan fiskal. penerapan administrasi publik.

### 2. *Managerial accountability*

Fokus utama akuntabilitas manajerial adalah mengoptimalkan penggunaan keuangan dan sumber daya lain yang tersedia.

### 3. *Program accountability*

Akuntabilitas Program Fokus menjamin bahwa kegiatan pemerintah membuahkan hasil. Semua pegawai pemerintah tidak hanya harus

mematuhi peraturan terkait, namun mereka juga harus menjawab pertanyaan mengenai pencapaian tujuan pemerintah.

### 4. *Process accountability*

Akuntabilitas proses berpusat pada data tentang tingkat kesejahteraan sosial yang dicapai sebagai konsekuensi dari berbagai aktivitas organisasi dan implementasi kebijakan. Hal ini dilakukan agar mereka, sebagai kelas penguasa, dapat menolak penerapan undang-undang yang merugikan mereka.

Dari berbagai bentuk akuntabilitas yang telah dibahas di atas, terlihat jelas bahwa tujuan akuntabilitas adalah untuk mengontrol dan membatasi kekuasaan yang digunakan oleh suatu lembaga pemerintah untuk melaksanakan kewajiban pelayanan publiknya guna memastikan bahwa hal tersebut dilaporkan secara tepat.

## 3) Dimensi Akuntabilitas

Menurut Sheila Elwood dalam Mardiasmo (2004:226-227), Organisasi sektor publik harus mematuhi empat persyaratan akuntabilitas publik berikut:

### 1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran,

Akuntabilitas hukum dan kejujuran terkait dengan tidak melakukan dan menyalahgunakan jabatan publik serta memastikan bahwa semua undang-undang dan peraturan lain yang diperlukan dalam penggunaan dana publik dipatuhi.

### 2. Akuntabilitas Proses, Akuntabilitas

proses menyangkut apakah metode yang digunakan untuk menyelesaikan tugas dianggap memadai dalam hal prosedur administrasi, sistem informasi manajemen, informasi akuntansi, dan kecukupan sistem. Akuntabilitas proses ditunjukkan oleh layanan publik yang ditawarkan secara cepat, efisien, dan terjangkau.

3. Akuntabilitas Program, akuntabilitas program berkaitan dengan evaluasi ketercapaian tujuan yang telah ditetapkan dan sejauh mana organisasi telah mengeksplorasi alternatif program yang memberikan hasil terbaik dengan biaya serendah mungkin. Program yang telah dikembangkan hingga tahap pelaksanaan program harus tunduk pada akuntabilitas lembaga publik. Oleh karena itu, akuntabilitas program dapat dilihat sebagai persyaratan bahwa program yang dirancang organisasi harus berkualitas tinggi dan membantu pencapaian visi, misi, strategi, dan tujuan organisasi.
4. Akuntabilitas Kebijakan, akuntabilitas kebijakan berkaitan dengan bagaimana entitas publik bertanggung jawab atas keputusan dan kebijakan yang mereka buat. Dengan memperhatikan masa depan, lembaga-lembaga publik praktis dapat dimintai pertanggungjawaban atas kebijakan-kebijakan yang telah mereka tetapkan. Anda harus mampu mempertimbangkan tujuan, justifikasi,

tujuan akhir, dan pihak-pihak yang berkepentingan saat membuat kebijakan untuk mendapatkan manfaat dan menganalisis dampaknya.

#### 4) Faktor Pendukung dan Penghambat Akuntabilitas

Menurut Moenir dalam Muradi dan Rusli (2013:194–196), ada sejumlah faktor yang mempengaruhi akuntabilitas dan dapat mendorong atau menghambatnya. Faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Faktor kesadaran pegawai: Pengetahuan diri dan pemahaman pegawai terhadap tindakannya sehubungan dengan kekuasaan dan kewajibannya dapat berdampak baik maupun buruk terhadap tanggung jawab.
2. Unsur peraturan adanya kebijakan, prosedur, atau norma yang harus dipatuhi suatu organisasi agar dapat beroperasi secara sah dan memungkinkan pejabat dan karyawannya melakukan pekerjaannya secara sistematis.
3. Faktor organisasi adalah mekanisme dan struktur dalam organisasi yang terdiri dari sistem, prosedur, dan strategi yang menghasilkan tanggung jawab.
4. Faktor kemampuan dan keterampilan: Memiliki bakat dan kapasitas yang diperlukan akan mempengaruhi bagaimana pihak berwenang dan organisasi menggunakan kekuasaan mereka dan melaksanakan tanggung jawab mereka dengan cara yang

bijaksana, bertanggung jawab, dan efektif.

5. Faktor infrastruktur dan fasilitas adalah faktor yang menyediakan infrastruktur dan fasilitas yang membantu menumbuhkan akuntabilitas.

#### **4. Kinerja**

##### 1) Definisi Kinerja

Istilah “manajemen” dan “kinerja” digabungkan menjadi frase manajemen kinerja. Menurut Griffin dan Safroni (2012:43), manajemen adalah proses mengalokasikan, merencanakan, mengkoordinasikan, dan mengawasi sumber daya untuk mencapai tujuan secara efisien dan menguntungkan. Kinerja, sebaliknya, merupakan produk sampingan dari kerja dan dicirikan sebagai output atau kinerja. Manajemen kinerja digambarkan sebagai suatu proses kolaborasi komunikasi yang berkelanjutan antara karyawan dan atasan langsungnya oleh Bacal dalam Wibowo (2013:12). Strategi komunikasi ini menggunakan latihan yang secara jelas mendefinisikan harapan dan meningkatkan kesadaran akan pekerjaan yang perlu dilakukan. Jika manajemen kinerja ingin memberikan nilai bagi organisasi, manajer, dan karyawan, maka semua komponen ini yang membentuk proses komunikasi ini harus digabungkan. Adapun manajemen kinerja menurut Castello dalam Wibowo (2013:12) didefinisikan memberikan landasan dan dorongan bagi seluruh keputusan yang diambil organisasi mengenai satuan kerja dan

distribusi sumber dayanya.

Kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian kerja dalam suatu kegiatan, program, atau kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.

##### 2) Jenis Kinerja

Macam pertunjukan berikut ini dikemukakan oleh Aman Sudarto (1999:3):

1. Pengukuran kinerja dapat digolongkan sebagai kualitatif atau kuantitatif dan belum tentu secara akurat mewakili potensi individu. Kinerja organisasi merupakan hasil kerja nyata yang dapat diukur tergantung pada organisasi dan dapat diubah dengan kinerja sebagai alat ukur.
2. Prosedur Standar kinerja diperlukan sebagai alat ukur untuk memastikan bahwa pengukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi secara akurat. Kinerja merupakan hasil kerja nyata yang dapat diukur dari mekanisme kerja suatu organisasi. Kinerja dipengaruhi oleh kinerja individu.
3. Karena pekerjaan individu menghasilkan produktivitas dan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal, ukuran kinerja bersifat kualitatif dan mungkin tidak mencerminkan potensi individu secara akurat. Oleh karena itu, diperlukan

standar kerja sebagai alat ukur. Kinerja individu adalah hasil kerja nyata.

Penjelasan kedua kategori tersebut membawa pada kesimpulan bahwa tindakan individu dalam bekerja akan mempengaruhi upaya organisasi dalam mencapai tujuannya.

### 3) Pengukuran Kinerja

Pengukuran atau penilaian kinerja menurut Belarmino (2013:62–63) menawarkan keuntungan bagi suatu bisnis atau organisasi. Manfaat ini antara lain berfungsi sebagai sistem pemeliharaan, alat pengembangan diri individu, cara mengevaluasi karyawan dalam suatu organisasi, dan pencatatan. Kelebihan pengukuran kinerja dijelaskan sebagai berikut:

1. Individu-individu dalam organisasi saling mengevaluasi Tujuan pengukuran atau evaluasi kinerja adalah untuk mengevaluasi kinerja setiap karyawan dalam perusahaan guna menentukan jenis dan jumlah imbalan yang berhak diterima oleh setiap karyawan.
2. Pertumbuhan pribadi setiap anggota dalam perusahaan Dalam hal pengembangan diri, penilaian kinerja berfungsi sebagai alat bagi karyawan yang perlu meningkatkan kinerjanya melalui pendidikan dan pelatihan formal.
3. Pemeliharaan sistem. Dalam suatu organisasi, terdapat sub-sistem yang saling bergantung dan memerlukan pemeliharaan yang tepat.
4. Pendokumentasian penilaian kinerja akan

berguna sebagai landasan bagi posisi pekerjaan karyawan di masa depan yang terkait dengan pengambilan keputusan.

## 5. Akuntabilitas Kinerja

Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah menjadi landasan perlunya instansi pemerintah membentuk sistem akuntabilitas kinerja di Indonesia. Menurut petunjuk tersebut, akuntabilitas suatu instansi pemerintah atas kinerjanya merupakan wujud kewajibannya untuk memikul tanggung jawab atas tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam menjalankan amanah badan tersebut. Penilaian terhadap kinerja pemerintah dalam hal proses dan hasil produksi mengarah pada analisis pencapaian tanggung jawab kinerja secara keseluruhan. Pemerintah dan penyedia layanan publik lainnya perlu memperhatikan keselarasan dan keseimbangan yang diwujudkan dalam akuntabilitas kinerja.

### METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, Data Kualitatif pengertian data kualitatif menurut Sugiyono (2015) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif penelitian ini berupa nama dan alamat obyek penelitian. dengan tehnik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam pelayanan E-KTP pada Dinas

## **Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang mempunyai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP. Teori Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Sheila Elwood dalam Mardiasmo (2004:226-227) akan digunakan untuk menganalisis akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

### **1) Dimensi Hukum dan Kejujuran**

Akuntabilitas hukum dan kejujuran erat kaitannya dengan penyalahgunaan jabatan serta kepatuhan hukum dan regulasi yang menjadi syarat dalam pelaksanaan pelayanan. Akuntabilitas hukum berhubungan dengan kepatuhan terhadap hukum dan regulasi yang telah ditetapkan didalam suatu organisasi, sedangkan akuntabilitas kejujuran erat kaitannya dengan penyalahgunaan jabatan serta praktik organisasi yang jujur dan amanah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam melaksanakan tupoksinya, Setiap pegawai diharapkan untuk bisa berperilaku serta bertindak sesuai dengan regulasi serta perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pekerjaannya. Dasar hukum regulasi menjadi dasar serta acuan dalam bidang pekerjaan khususnya dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang

diantaranya sebagai berikut:

1. Undang Undang no 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan Dan Tatacara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil;
4. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Administrasi Kependudukan;
5. Perda Kabupaten Rembang nomor 4 tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan;

Peraturan tersebut digunakan sebagai acuan serta pedoman pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsi dalam melayani masyarakat. Dalam mewujudkan akuntabilitas kejujuran yang berhubungan dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan serta praktik organisasi yang jujur dan amanah. Selain itu penilaian kepegawaian ini dilakukan secara rutin dalam upaya menumbuhkan sikap kejujuran pegawai serta untuk penginderaan dalam penyalahgunaan jabatan dan mengurangi adanya praktik KKN

(Korup, kolusi dan nepotisme) dilingkungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Rembang.

## 2) Dimensi Proses

Akuntabilitas proses berkaitan dengan baik atau tidaknya proses administrasi yang digunakan dalam proses melaksanakan tugas. Dalam hal pelayanan publik, akuntabilitas proses ditunjukkan dengan pemberian layanan yang sesuai dengan prosedur yang ada, dengan memberikan pelayanan publik yang Murah, responsif, dan pasti pada waktu yang tepat. Akuntabilitas proses dapat dilihat melalui beberapa indikator, antara lain prosedur dan persyaratan, biaya, waktu, daya tanggap/responsivitas, sarana dan prasarana seperti berikut:

### a. Prosedur dan persyaratan

Prosedur adalah suatu alur yang harus dilalui oleh pemberi dan penerima pelayanan publik sehingga suatu pelaksanaan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik. tahapan tersebut secara sistematis dijadikan suatu acuan dalam setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan Tupoksi nya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang berpedoman pada regulasi yang mengatur pelaksanaan pelayanan adminduk di Kabupaten Rembang baik secara prosedur maupun persyaratan yang harus sesuai dengan regulasi yang ada. aturan tersebut tertuang dalam Standar

pelayanan dan standar operasional prosedur administrasi kependudukan sebagaimana terlampir dalam SOP mengenai pelaksanaan pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rembang dapat diakses melalui laman resmi <http://dindukcapil.rembangkab.go.id> dengan nomor 000.8.3/239/2023.

Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Rembang belum akuntable dalam hal persyaratan dan prosedur nya yang dimana dalam pelaksanaannya masih banyak yang dikeluhkan oleh masyarakat, sebagian masyarakat menganggap bahwa pegawai yang tidak ramah dalam menjelaskan/dalam melayani masyarakat serta prosedur yang dinilai berbelit-belit oleh masyarakat. Untuk mengatasi hal ini Dinas kependudukan dan Sipil Kabupaten Rembang menggunakan cara perluasan atau penyebaran pelayanan administrasi kependudukan seperti memberikan kecamatan mesin cetak KTP serta menyarankan warga untuk melakukan pelayanan pada mall pelayanan publik. Namun pada hakikat nya hal tersebut dinilai belum efektif untuk mengatasi permasalahan tersebut dalam kepengurusan E-KTP Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Rembang.

### b. Biaya

Rincian dalam kepastian biaya/tarif pada proses pelayanan dokumen kependudukan yang dihasilkan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang telah diatur dan ditetapkan berdasarkan Peraturan daerah Kabupaten Rembang Nomor 24 tahun 2013 Pasal 95 B yang berbunyi:” Setiap pejabat/petugas pada Desa/kelurahan/kecamatan/UPTD, instansi pelaksana yang memfasilitasi pungutan biaya kepada penduduk dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan dipidana dengan pidana penjara.

Kejelasan dan rincian biaya pelayanan publik harus disampaikan dengan jelas, akurat, dan actual. Menetapkan standar pelayanan dengan mengacu pada aturan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 95B yang menegaskan bahwa masyarakat tidak dipungut biaya apapun dalam kepengurusan dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang

#### c. Jangka waktu

Dari segi kepastian waktu pelayanan kepada masyarakat, dapat dinilai sudah tepat waktu dan sesuai dengan SOP serta Standar Pelayanan yang ada. hal ini dapat dilihat berdasarkan kedisiplinan atau ketepatan waktu sebagai suatu kejelasan dalam pelaksanaan program yang sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. hal ini berkaitan dengan pelayanan pembuatan E-KTP, kepastian waktu dalam proses pembuatan E-KTP hingga pencetan/penerbitan KTP merupakan salah satu indikator pelayanan tersebut sudah

berjalan dengan efektif dan efisien. jaminan pelayanan yang cepat dan tepat yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan publik.

#### d. Responsivitas

tingkat responsivitas pegawai Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam pelayanan pembuatan E-KTP belum akuntable. ada beberapa keluhan dari msyarakat dalam pelayanan tetapi Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil telah berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan pelayanan yang responsive serta merespon pertanyaan saran serta aduan masyarakat dalam pelayanan sebagai bentuk upaya peningkatan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rembang.

#### e. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasara adalah salah satu factor dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Sarana dan praasarana yang baik tentunya akan mendukung terwujudnya pelayanan yang akuntable dalam rangka menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penguna jasa. Sarana dan prasarana digunakan sebagai penunjang pelaksanaan kinerja pelayanan dalam bentuk alat maupun media. dalam pelayanan pembuatan E-KTP sarana dan prasarana pada umumnya meliputi kamera, komputer, *iris scanner*, *signature pad* dan *fingerprint scanner*. Adapun Sarana Prasarna

dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

**Tabel Sarana dan Prasarana  
Pelayanan E-KTP Pada Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Rembang**

No	Jenis	Jumlah	Keterangan
1	Komputer	2 Unit	Untuk Proses Pendataan
2	Kamera	2 buah	Untuk pengambilan foto
3	Signature Pad	2 buah	Untuk Perekaman tanda tangan
4	Iris Scanner	2 buah	Untuk Perekaman iris mata
5	Fingerprint Scanner	3 buah	Untuk Perekaman sidik jari
6	Printer	3 buah	Untuk Proses Pencetakan
7	Meja Panjang	1 buah	Untuk Pendukung pelayanan
8	Kursi	8 buah	Untuk Ruang tunggu pendukung pelayanan
9	Mesin	1 Unit	Untuk

	antrian		Pendukung pelayanan
--	---------	--	---------------------

Sumber: Penelitian di Kantor Dindikcapil Kabupaten Rembang

Berikut detail jenis dan jumlah ketersediaan alat Pelayanan pembuatan E-KTP meliputi Komputer Pelayanan ada 2-Unit, Kamera untuk pengambilan foto ada 2 buah, *Signature pad* alat untuk perekaman tanda tangan ada 2 buah, *Iris Scanner* untuk perekaman iris mata ada 2 buah, fingerprint scanner dan printer masing-masing ada 3 buah. Sedangkan alat untuk pendukung proses pelayanan terdiri dari 8 buah kursi, 1 meja Panjang dan mesin antrian 1-unit. Ketersediaan sarana dan prasarana tersebut dinilai sudah cukup memadai dalam menunjang proses pelayanan E-KTP mulai dari tahap awal hingga pencetakan E-KTP. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan cukup baik dalam menunjang pelayanan berupa ruang tunggu yang nyaman, bersih dan memadai serta peralatan yang lengkap dan memadai dalam melayani proses pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

### 3) Dimensi Program

program dalam pelaksanaannya pasti memiliki target capaian atau realisasi yang sudah dilakukan, begitupun pada pelaksanaannya dalam pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Kabupaten Rembang memiliki target yang menjadi harapan dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP.

Harapan Serta target ini Sejalan dengan Perumusan Sasaran strategis serta Indikator kinerja utama dalam upaya Tata Kelola Pemerintah yang baik Sesuai dengan Peraturan Bupati Rembang Nomor 28 tahun 2011 tentang Pedoman Umum Penetapan (IKU) dilingkungan Instansi Pemerintah Kabupaten Rembang sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Indikator Kinerja Utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang**

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama
1	Meningkatnya Kualitas Administrasi Kependudukan	Persentase Kecamatan yang mempunyai data tentang kependudukan di wilayahnya
2	Meningkatnya Kualitas pelayanan kependudukan	Persentase permohonan pembuatan KTP yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan

**Sumber:** Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dindukcapil Kabupaten Rembang Tahun 2023

Salah satu nya inovasi penyebaran pelayanan dalam kepengurusan E-KTP Inovasi ini diharapkan dapat mengatasi adanya calo dan juga diharapkan mampu meningkatkan efektifitas serta efisiensi masyarakat dalam melakukan kepengurusan Dokumen kependudukan terutama dalam pembuatan E-KTP. Selain itu Inovasi yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai dengan sasaran strategis dan Indikator Kinerja Utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Harapan lain dengan adanya inovasi tersebut adalah untuk menciptakan kepuasan masyarakat kabupaten Rembang dalam kemudahan kepengurusan Dokumen Kependudukan.

#### 4) Dimensi Kebijakan

Dalam rangka pelaksanaan Tupoksi nya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang bertanggungjawab kepada Bupati kabupaten Rembang dan Provinsi jawa tengah. bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang yaitu berupa laporan data secara tertulis dalam kurun waktu laporan setiap bulan, triwulan dan tahunan. Selain itu bentuk pertanggungjawaban Dinas Kependudukan dan Pendudukan Kabupaten Rembang kepada Bupati Kabupaten Rembang tertuang dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) yang disusun sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 8

Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah.

Selain itu, bentuk pertanggungjawaban kinerja pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Rembang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang seperti yang telah dikemukakan diatas bahwa selain bentuk pertanggungjawaban Dinas Kepada Bupati dan provinsi, Dinas juga bertanggungjawab dengan masyarakat melalui berita acara pada website dinas maupun melalui platform online dinas Instagram/Twitter.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pencapaian Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

### **a. Faktor Pendukung**

#### **1) Aturan dan Pedoman**

Untuk aturan dan pedoman pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan aturan dan pedoman yang telah ditetapkan sebelumnya. pegawai dalam melayani masyarakat dituntut untuk mematuhi aturan serta pedoman yang ada sebagai upaya terciptanya kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-KTP.

#### **2) Hubungan yang baik antar pegawai**

Hubungan yang baik antar pegawai menjadi salah satu factor pendukung dalam pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. hal ini sebagai upaya dalam penghindaraan miskomunikasi yang dilakukan antar pegawai dalam pelayanan, briefing rutin dan evaluasi yang dilakukan sebagai upaya untuk mengetahui kekurangan serta kendala dalam bekerja untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

#### **3) Kompetensi pegawai**

Factor kompetensi pegawai juga menjadi salah satu factor pendukung dalam pencapaian Akuntabilitas pelayanan. Dalam hal Kompetensi dan kemampuan kerja dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang telah mendukung keterampilan serta kemampuan dalam melaksanakan Tupoksi serta kewajiban pegawai dalam pelayanan. Selain itu penyesuaian kinerja pegawai kepada tugas baru/program baru telah diberikan arahan serta pelatihan untuk mendukung kinerja pegawai dalam penyesuaian program baru yang akan dilaksanakan, sehingga pegawai dapat menjalankan tugas nya dengan baik.

### **b. Faktor penghambat**

#### **1) Sarana dan prasarana**

Faktor sarana dan prasarana dinilai belum memadai dalam pelayanan pembuatan E-KTP

karena masih ditemukan nya hambatan seperti Kendala Jaringan Sendiri, Kendala ini berada dibawah wewenang kominfo, namun kendala ini juga disebabkan oleh beberapa factor diantaranya nya factor cuaca maupun factor teknis lain nya seperti perbaikan pada kabel yang terputus yang pada akhirnya akan mengganggu proses pelayanan dalam pembuatan E-KTP. Selain itu kendala lain seperti trouble pada aplikasi SIAK yang berada dibawah Kemendagri juga memiliki peran yang sama pentingnya dalam pelayanan pembuatan E-KTP. Hal ini dikarenakan database SIAK yang bersifat terpusat sehingga kalo dari Kemendagri mengalami kendala atau gangguan maka akan berdampak secara langsung pada proses pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

## 2) Kesadaran pegawai

Kesadaran dan responsivitas pegawai menjadi factor penghambat dalam pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. hal ini dapat dilihat masih ditemukannya pelayanan yang kurang baik yang dilakukan pegawai kepada masyarakat. selain itu juga pegawai masih sering melakukan nepotisme yang membuat masyarakat merasa kecewa karena tidak mendapatkan pelayanan yang baik serta

responsivitas yang baik dalam pelayanan pembuatan E-KTP.

## 3) Kesadaran masyarakat

kesadaran pengguna jasa dalam mematuhi aturan dan prosedur yang ada masih rendah, sehingga aturan atau prosedur yang ada tidak begitu dianggap penting. Selain itu Bentuk Kesadaran masyarakat dalam kelengkapan kepengurusan dokumen yang tidak lengkap.

## **PENUTUP**

### **a. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil temuan dan analisis pembahasan mengenai Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, maka peneliti dapat menarik kesimpulan terkait masalah penelitian dan focus penelitian sebagai berikut:

Pada proses pencapaian Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang ada beberapa faktor dalam Penilaiannya yaitu:

#### a. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran

Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam pembuatan E-KTP sudah akuntable karena sudah sesuai dengan hukum dan regulasi yang ada pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

**b. Akuntabilitas Proses**

Akuntabilitas Proses yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam pelayanan pembuatan E-KTP belum akuntable karena dalam pelaksanaannya mengenai prosedur belum dapat dipahami masyarakat secara luas, selain itu dalam aspek responsivitas pegawai belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena belum bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan ditemukannya pelayanan yang kurang baik kepada masyarakat. Untuk sarana dan prasarana yang ada belum dapat dikatakan maksimal dalam pelayanan karena masih terdapatnya hambatan seperti hambatan pada jaringan dan system (SIAK) yang menghambat dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

**c. Akuntabilitas Program**

Akuntabilitas Program yang telah dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang sudah akuntable karena program yang dijalankan dalam pembuatan E-KTP sudah sesuai dengan target dan capaian yang telah ditetapkan.

**d. Akuntabilitas Kebijakan**

Akuntabilitas Kinerja Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam pembuatan E-KTP sudah akuntable, hal ini dapat dilihat pada laporan kinerja instansi pemerintah tahun 2023 sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada Bupati Kabupaten Rembang dan penyampaian laporan kegiatan pada website/media sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat.

**b. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi dan saran yang dapat dilakukan. diantaranya sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang diharapkan menyediakan alternatif sebagai upaya dalam mengantisipasi adanya gangguan jaringan maupun gangguan trouble pada aplikasi seperti menyediakan alternatif jaringan internet pada pelayanan maupun koordinasi dengan kemendagri terkait perawatan aplikasi SIAK sehingga dapat memberikan pemberitahuan kepada masyarakat mengenai adanya trouble pada aplikasi sehingga tidak membuat masyarakat kecewa dan tidak menghambat pelayanan pada Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

2. Meningkatkan Kesadaran masyarakat dengan melakukan Sosialisasi langsung kepada masyarakat mulai dalam lingkup terkecil yaitu kelurahan/desa, Kecamatan maupun melalui Event-event yang ada baik yang diselenggarakan pada pihak formal sekolah dan dinas maupun non formal sebagai upaya menumbuhkan kesadaran kepada masyarakat dalam pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan E-KTP.
3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang diharapkan mampu memberikan evaluasi maupun memberikan surat sanksi kepada pegawai yang melanggar SOP yang ada, guna memberikan efek jera kepada pegawai yang melakukan pelanggaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Priyambodo, J. B., Wijaya, A. F., Wike, Sujarwoto, & Riyadi, B. S. (2023). Implementation of Performance Accountability System for Government Institution: A Case Study in Indonesia. *International Journal of Membrane Science and Technology*, 10(2), 522–531.  
<https://doi.org/10.15379/ijmst.v10i2.1288>
- Manaf, H. A., Mohamed, A. M., & Harvey, W. S. (2023). Citizen Perceptions and Public Servant Accountability of Local Government Service Delivery in Malaysia. *International Journal of Public Administration*, 46(12), 823–832.  
<https://doi.org/10.1080/01900692.2022.2025829>
- Hermitasari. (2020). Akuntabilitas Kinerja Pegawai. *Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Kalimantan*.
- Waluyo. (2007). Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah). Bandung: Mandar Maju.
- Lembaga Administrasi Negara. (2004). Modul Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta: LAN
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Rika, Tengku., Asrinaldi., Melinda, Ivoni Y. (2019). Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Purus Kota Padang, *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 5 (2), 95-105
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.