

AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN EKTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK

Durrotul Magfiroh, Retna Hanani

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id**

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan administratif masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sebagai identitas kependudukan. Di Kabupaten Demak, layanan pembuatan E-KTP masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterlambatan proses, kekosongan blangko, gangguan teknis, serta terbatasnya kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan mengacu pada model akuntabilitas kinerja dari Sheila Elwood dengan empat dimensi: akuntabilitas hukum dan kejujuran, proses, program, dan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan akuntabilitas kinerja belum berjalan optimal. Faktor penghambat utama adalah lemahnya sistem informasi administrasi kependudukan (SIAP OM), keterbatasan fasilitas, serta rendahnya kualitas sumber daya manusia. Di sisi lain, upaya digitalisasi pelayanan dan penguatan sosialisasi menjadi faktor pendukung yang mulai dikembangkan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas aparatur, pembaruan dan penguatan sistem informasi, serta penerapan standar pelayanan publik secara konsisten untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Akuntabilitas, kinerja, Pelayanan Publik, E-KTP

ABSTRACT

Public service is an important aspect in the implementation of government to meet the administrative needs of the community. One form of such service is the creation of Electronic Population Identification Cards (E-KTP) as a population identity. In Demak Regency, the E-KTP creation service still faces various obstacles, including delays in the process, empty forms, technical problems, and limited human resource and infrastructure capacity. This study aims to analyze the accountability of public service performance in the creation of E-KTP at the Population and Civil Registration Service of Demak Regency. The study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The theory used refers to Sheila Elwood's performance accountability model with four dimensions: legal accountability and honesty, process, program, and policy. The results of the study indicate that the implementation of performance accountability has not been optimal. The main inhibiting factors are the weak population administration information system (SIAP OM), limited facilities, and low quality of human resources. On the other hand, efforts to digitize services and strengthen socialization are supporting factors that are starting to be developed. This study recommends increasing the capacity of the apparatus, updating and strengthening the information system, and consistently implementing public service standards to create services that are accountable and responsive to the needs of the community.

Keywords: Accountability, Public Service, E-KTP, Performance, Disdukcapil Demak

PENDAHULUAN

Proses administrasi dalam suatu negara berfungsi untuk sistem administratif yang mendukung administrasi negara dengan akuntabilitas yang baik menuju pemerintahan yang *good governance*. Secara harfiah, akuntabilitas diartikan sebagai kewajiban untuk memberikan pemberitahuan, informasi dan pertanggungjawaban kepada pihak selaku pemilik wewenang. Kewajiban ini menjelaskan serta mengakui tindakan/perilaku individu, kelompok, lembaga hukum (*law*), atau pimpinan secara kolektif dalam sebuah organisasi (Sinambela dalam Pasolong, 2016:132). Sedangkan berdasarkan Dwiyanto (2002:55) akuntabilitas sangat dibutuhkan sebagai penentu tujuan dari kinerja publik serta kesesuaian tingkatan dalam melakukan pelayanan publik. Sehingga berdasarkan konsep ini akuntabilitas digunakan dalam upaya untuk meningkatkan standar dalam pelayanan publik oleh pemerintahan di beberapa bidang, termasuk dalam penyediaan

pelayanan publik sehingga hal ini juga mengacu pada peningkatan infrastruktur dan fasilitas pemerintahan.

Permasalahan akuntabilitas akan menjadi hal yang berkesinambungan dengan pelayanan publik yaitu hakikat dari pelayanan publik. pelayanan publik berkaitan dengan aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau lembaga tertentu guna mempermudah warga atau publik dalam meraih sasaran yang diinginkan. Secara nasional, pelayanan publik di Indonesia dirancang berdasarkan prinsip *e-Government*, yakni pemanfaatan dari teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dilakukan instansi pemerintah, contohnya jaringan luas (*Wide Area Network*), *Mobile Computing* dan, internet, yang berfungsi untuk mendukung perubahan cara berinteraksi antara pemerintah dengan masyarakat, pelaku usaha, serta lembaga pemerintahan lainnya. (Subandriyo, 2020) pelayanan publik diatur oleh Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi

Daerah yang menjelaskan terkait daerah memiliki hak dan wewenang atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh daerah seperti administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan sendiri yaitu sebagai suatu rangkaian kegiatan dalam pengendalian dokumen administrasi kependudukan oleh instansi catatan sipil mencakup pencatatan data penduduk serta tata kelola dari sistem informasi terkait administrasi kependudukan di suatu daerah. Administrasi kependudukan diselenggarakan oleh daerah berdasarkan standarisasi pelayanan publik. Standarisasi pelayanan publik menyesuaikan aturan dari lembaga negara Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRAB) menjabarkan terkait prosedur pelayanan publik yang dinilai baik, terdapat kepastian waktu penyelesaian baik penanganan pengaduan, transparansi biaya serta rincian layanan, produk layanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, penyediaan fasilitas pendukung yang memadai, serta kompetensi petugas baik dari segi keterampilan, sikap, maupun perilaku. Administrasi kependudukan yang dikelola daerah salah satunya yaitu pembuatan e- KTP. Pada penelitian ini peneliti mengambil penelitian e- KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak.

Berdasarkan data KTP di Kabupaten Demak terdapat sebanyak 778.402 kepemilikan KTP dari total penduduk yang wajib memiliki KTP sebanyak 863.962. Dengan demikian ada sekitar 85.560 warga yang belum mendapatkan pelayanan kepemilikan e- KTP. Data ini diambil dari <https://data.demakkab.go.id/id/dataset/laporan-wajib-ktp-dan-kepemilikan-ktp>. Hal ini terjadi karena ada sejumlah masalah dilansir dari *review* internet dan laporan <https://laporgub.jatengprov.go.id/detail/LGWP97945586.html> yaitu :

1. Keterlambatan atau kekosongan blangko/material E-KTP.
2. Gangguan teknis saat perekaman data seperti retina, sidik jari, dan tanda tangan akibat komputer terkena virus.
3. Proses pencetakan E-KTP yang memakan waktu lama.
4. Terbatasnya jumlah serta mutu dari tenaga kerja pelayanan

Selain itu dilansir dari *review google* sejumlah permasalahan sarana dan prasarana pendukung kinerja kurang memadai sehingga proses pelayanan cenderung tidak pasti waktunya, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) pada Kabupaten Demak disebut SIAP OM (sistem aplikasi online mandiri) yang belum efektif, selain itu kapasitas sumber daya manusia yang dianggap belum begitu baik melayaninya.

Pemilihan Disdukcapil Kabupaten Demak sebagai lokasi penelitian terkait Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik didasari oleh adanya tanda-tanda permasalahan yang memperlihatkan bahwasannya kinerja instansi tersebut ini menyelenggarakan pelayanan publik belum sepenuhnya mencerminkan prinsip-prinsip akuntabilitas. Kondisi ini memicu berkembangnya perdebatan di tengah masyarakat Kabupaten Demak, terutama terkait sejauh mana kemampuan pegawai Dinas tersebut dalam menangani dan menyelesaikan persoalan yang muncul dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu komponen penilaian kinerja pemerintahan pada akuntabilitas kinerja pelayanan Disdukcapil Kab. Demak berkaitan pelayanan administratif khususnya penerbitan KTP elektronik yaitu pengukuran kinerja dalam memenuhi standart pelayanan. Pengukuran ini menerapkan dari dimensi yang dicetus oleh Sheila Elwood terkait Teori Akuntabilitas Kinerja. Oleh karena itu sesuai dengan pemaparan masalah yang

dijelaskan oleh penulis pada akhirnya penulis memutuskan melakukan riset atau penelitian berjudul “Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak”.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana proses pelaksanaan serta pencapaian akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam layanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Demak?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pencapaian akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Demak?

TUJUAN PENELITIAN

1. memahami bagaimana pelaksanaan serta hasil dari akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam proses pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Demak.
2. Untuk mengkaji berbagai hal yang menjadi pendorong maupun penghalau dalam upaya mencapai akuntabilitas kinerja pelayanan publik terkait pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Demak.

KAJIAN TEORI

1. Administrasi Publik

Administrasi publik berasal dari dua kata yaitu administrasi (*administration*) dan publik dimana administrasi diambil berdasarkan gaya bahasa Yunani *ad* dan *ministrare* artinya intensif dan melayani. Teori lain dari Simon (1999:3) memberi pengertian administrasi yaitu kegiatan dari kelompok bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Dikutip dari Chander & Plano dari Keban (2004:3), mendefinisikan administrasi publik sebagai sebuah tahapan ketika masyarakat serta aparatur sumber

dayanya dikelompokkan kemudian disusun secara sistematis untuk merumuskan, menjalankan, serta mengatur pengambilan keputusan di ranah publik. Di sisi lain, Waldo dalam Pasolong (2008:8) mengartikan administrasi publik sebagai proses pengelolaan serta pengorganisasian sumber daya manusia dan peralatan untuk mencapai tujuan pemerintahan.

Dari teori beberapa ahli yang telah dipaparkan, dapat diperoleh simpulan definisi Administrasi Publik yaitu ilmu yang dilakukan oleh orang – orang dalam organisasi dan bekerja sama untuk tujuan politik dalam rangka melayani publik secara efektif dengan waktu yang efisien. Secara rasional administrasi publik adalah upaya sekelompok orang memberikan pelayanan dengan tujuan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. Paradigma Administrasi Publik

Secara garis besar, dapat diketahui bahwa paradigma administrasi publik yaitu model atau pola mengenai *focus* dan *locus* dari permasalahan administrasi *public*. Kategori administrasi publik yang merupakan disiplin suatu ilmu dan berkembang secara kompleks, dimana serangkaian perkembangannya menjadi pergeseran paradigma.

Paradigma administrasi publik terdapat 6 paradigma yaitu Paradigma satu : Dikotomi politik administrasi, Paradigma dua : Prinsip – Prinsip Administrasi, Paradigma ke-tiga yaitu : Administrasi Publik sebagai ilmu politik, Paradigma empat ; Administrasi Publik Sebagai Sebuah Ilmu Administrasi, Paradigma ke lima : administrasi publik sebagai administrasi publik, Paradigma ke enam yaitu *E- Governance*. Penelitian ini menggunakan paradigma ke 6 yaitu *E-Governance* dimana fokus kajian adalah pa pada peran administrator publik dalam memberikan pelayanan yang optimal guna memenuhi tanggung jawab pelayanan publik kepada masyarakat.

Paradigma ini membahas bagaimana pemerintah dapat berevolusi menuju pada arahan pemerintah dengan sebutan *good governance* melalui pemberian pelayanan publik terbaik melalui peningkatan kinerja pegawainya untuk memenuhi standar akuntabilitas layanan publik.

3. Pelayanan Publik

Arti pelayanan adalah padanan kata *service* dalam bahasa Inggris dimana menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2014) diartikan sebagai segala jenis perbuatan atau aktivitas yang dilakukan suatu pihak kepada pihak lainnya. Sedangkan menurut Alamsyah (2011), pelayanan publik didefinisikan semua hal kegiatan layanan dari pemerintah, individu, bahkan organisasi lainnya sebagai respons terhadap kebutuhan individu, kelompok, atau organisasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat secara umum. Berdasarkan pengertian yang telah dijabarkan diatas bisa ditarik kesimpulan yaitu pelayanan publik adalah semua jenis dan bentuk dari jasa baik jasa atau barang publik diselenggarakan dengan prinsip yang akuntabel serta dilakukan Instansi Pemerintah baik pusat dan Daerah terwujud dalam lingkungan BUMN maupun BUMD bertujuan guna melayani kepentingan masyarakat berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam aturan perundangan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Goeth dan Davis ” (dalam Retno, 2020: 20) kualitas adalah kondisi bersifat dinamis dan berubah – ubah yang terjadi karena manusia, proses, lingkungan, dan layanan untuk mencapai tujuan dan harapan. Pada konteks pelayanan publik, kualitas layanan menjadi aspek utama, terutama dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Menurut Agus Dwiyanto (2008:50–51), kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam pelaksanaan kinerja suatu organisasi dalam melayani publik.

5. Manajemen Publik

Manajemen publik dapat dikatakan selaku ilmu dan seni dimana kegiatan yang dilakukan oleh seorang profesional yang sulit dengan metode dihitung dengan fungsi utama isu studi manajemen publik (Yudhiantara, 2021). Lahirnya manajemen publik sebagai suatu bidang ilmu berawal dari pemikiran sederhana bahwa organisasi sektor publik umumnya dijalankan oleh manajer di sektor tersebut. Berdasarkan berbagai pandangan pakar yang sudah dijelaskan kemudian dibuat kesimpulan bahwa manajemen publik merupakan kajian interdisipliner yang membahas unsur umum organisasional, yang menggabungkan fungsi dari manajemen seperti perencanaan, organisasi, pelaksanaan, pengawasan serta fungsi pengelolaan sumber daya dari manusia, ekonomi, informasi dan masyarakat. (Manajemen Sektor Publiklaslan, Abdurohim, Sunariyanto, Sagena, & Amane, 2023)

6. Akuntabilitas

Akuntabilitas berawal dari kosakata inggris yaitu *accountability* artinya akuntabilitas/ pertanggung jawaban. Akuntabilitas dijadikan sebuah pedoman untuk mengelola dan mengatur aparatur negara dalam melaksanakan program pelayanan publik sehingga tercapai tata kelola pemerintahan yang baik. Akuntabilitas mengarahkan agar semua pihak yang terlibat dalam program publik dapat mempertanggungjawabkan kegiatan dan mempunyai kendali penuh terhadap birokrasi sehingga terwujud pelayanan publik yang efektif. Berdasarkan Madiasmo Akuntabilitas telah dibagi menjadi dua hal yaitu pertama akuntabilitas horizontal yaitu tanggung jawab oleh penyedia layanan pulik kepada masyarakat. Kedua akuntabilitass vertikal tanggung jawab terkait tata kelola dana pemerintahan kepada pihak yang memiliki otoritas lebih tinggi. Sedangkan Menurut Sheila Elwood (Mardiasmo 2004:226–

227), menjelaskan lembaga serta pemerintahan wajib mencapai dari empat aspek tanggung jawab guna tercapainya kinerja dari pelayanan publik dapat berlangsung secara optimal.

7. Kinerja

Dalam bahasa Inggris, istilah "kinerja" dan "performance" memiliki makna yang sama berdasarkan teori A.Dale Timple (1992:231). Berdasarkan kamus besar bahasa yaitu Inggris, kinerja diartikan sebagai efektivitas, prestasi, atau hasil yang dicapai. Armstrong & Baron pada Wibowo (2009:7) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil atau *outcome* kerja yang berhubungan dengan tujuan strategis dari perusahaan, kepuasan dari pelanggan, serta peran terhadap keuangan. Secara umum, kinerja bisa dimaknai sebagai hasil pencapaian dari aktivitas atau program yang sudah direncanakan untuk mengejar target dan tujuan dalam organisasi pada periode tertentu.

8. Akuntabilitas Kinerja

Akuntabilitas kinerja menjadi tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat mengikuti PP RI No. 29 Tahun 2014. Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus mempertanggungjawabkan kepada warga sebagai penerima pelayanan publik dan pimpinan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Aturan ini mengacu akuntabilitas pelayanan publik yang tertera pada KEP/26/M.PAN/2/2004.

Peraturan lainnya yaitu Perpres No. 7 Tahun 1999 yang menjelaskan atau menetapkan terkait aturan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah menjadi dasar penting dalam membangun sistem akuntabilitas kinerja di Indonesia. Dalam peraturannya jelas bahwasannya tanggung jawab kinerja instansi pemerintahan menjadi bentuk tanggung jawab terhadap pencapaian target yang telah ditetapkan. Evaluasi terhadap kinerja pemerintah dilakukan mulai dari proses pelaksanaan

hingga hasil yang dicapai, yang kemudian dianalisis untuk menilai sejauh mana tanggung jawab kinerja telah terpenuhi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian dengan tujuan untuk menggambarkan serta merangkum berbagai situasi dan kondisi, maupun fenomena sosial yang terjadi secara langsung pada masyarakat sebagai objek kajian. Penelitian deskriptif kualitatif oleh peneliti bertujuan untuk menemukan jawaban atas persoalan terkait fenomena sosial yang sedang diteliti. Lokasi penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak. Subjek penelitian adalah seseorang yang dijadikan informan pada studi ini. Menentukan informan merupakan langkah penting karena mereka berperan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.

Subjek penelitian yaitu :

1. Sekretaris Disdukcapil Kab. Demak,
2. Sub Bagian umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kab. Demak
3. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kab. Demak
4. Masyarakat penerima pelayanan Disdukcapil Kabupaten Demak

Secara khusus di sini menggunakan kedua jenis sumber data tersebut. Berikut ini penjelasan keduanya.

1. Data Primer
Menurut Sugiyono (2015), penjelasannya ialah merupakan data dengan didapatkan langsung dari sumbernya oleh orang yang mengumpulkan data. Biasanya, jenis ini dikumpulkan melalui wawancara dengan narasumber yang dianggap kredibel dan relevan dengan topik penelitian.
2. Data Sekunder

Penjelasan yang diberikan Sugiyono (2015), ialah datanya tidak dikumpulkan sendiri oleh peneliti, melainkan melalui pihak lainnya atau berasal dari dokumen tertulis. Contohnya termasuk data hasil telaah dokumen atau informasi yang diberikan oleh pihak ketiga. Pada penelitian ini, data sekunder didapatkan dengan merujuk referensi berbagai buku serta banyak bacaan kredibel lainnya terkait topik penelitian

Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan cara observasi, wawancara, serta dokumentasi. (sugiyono 2018, hal. 104)

1. Observasi

Observasi dilakukan guna memperoleh data awal terkait lokasi penelitian, meliputi kondisi pelayanan serta hasil survei kepuasan publik atas layanan di Disdukcapil Kab. Demak.

2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan di mana di dalamnya ada peneliti yang ingin mendapatkan informasi serta informan yang memiliki informasi. Di sini, pihak-pihak yang mengerti dan memahami tentang pokok persoalan seperti yang disebutkan pada subyek penelitian diwawancarai.

3. Dokumentasi

Pengertian dokumen menurut sugiyono (2018, hal. 240) adalah dokumen dapat berupa data, tulisan maupun gambar. Sebagai penguatan bahwa data terkumpul telah ditangani dengan tepat, peneliti menggunakan alat analisis selama proses penelitian. Tahapan reduksi data, penyajian data.

PEMBAHASAN

Disdukcapil Kab. Demak meneguhkan akuntabilitas merupakan tolak ukur sebagai syarat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Dwiyanto

(2002: 5), akuntabilitas memiliki peranan penting dalam menentukan kelayakan dari standar kinerja dalam suatu pelanggaran pelayanan public di dalam organisasi. Dalam analisis tanggung jawab kinerja tersebut, *teori Accountability Performance Public Service* dari Sheila Elwood yang tercantum dalam Mardiasmo (2004:226-227) akan diterapkan. Teori ini mencakup empat aspek yang kemudian standar-standarnya menjadi tolak ukur untuk ditaati agar dapat bertanggungjawab atas pelaksanaan program pelayanan kepada masyarakat. (mardiasmo. (2004).

1.1 Dimensi hukum dan Kejujuran

sesuai dengan aturan dan undang – undang yang berlaku yaitu UU No 23/2006 , UU No. 30 Tshun 2014, Perpres No 25 Tahun 2008, Peraturan pemerintah No. 18 tahun 2016, Perda Kab. Demak No.5/2016 dan UU No. 5 tahun 2014 dan Perbup Demak No.70 tahun 2021. para pegawai dinas mempunyai tugas dan fungsi sesuai dengan Perbup Demak yang No. 70/2021. Aturan ini juga mengikuti pedoman Perpres No. 25 Thn 2008 mengenai syarat serta prosedur mendaftarkan penduduk. Tujuannya adalah untuk mengembangkan sikap kejujuran di antara pegawai dan mencegah penyalahgunaan kekuasaan, serta mengurangi praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme di lingkungan dinas tersebut. selain itu juga masyarakat bisa melakukan pelaporan atau aduan terkait pelayanan Disdukcapil Kab. Demak.

1.2 Dimensi Proses

Akuntabilitas dari suatu proses berhubungan dengan seberapa baik cara administrasi yang diterapkan dalam melaksanakan tugas. Fokus akuntabilitas proses juga pada bagaimana aktivitas di dalam proses ditujukan untuk mencapai tujuan tertentu. Akuntabilitas dari proses bisa dinilai dengan berbagai indikator, seperti cara dan persyaratan, biaya, waktu, responsivitas juga fasilitas penunjangnya. Dimensi proses pelayanan cukup baik,

namun masih ada beberapa keluhan masyarakat yang perlu ditangani terkait prosedur yang sulit bagi pemula dan berbelit-belit. Biaya pembuatan e-KTP ini juga gratis sehingga cukup memudahkan masyarakat.

Responsivitas yang baik dengan menerapkan 5S dan ditegur secara lisan apabila terdapat pegawai yang tidak *responsive* dan tidak ramah. Tidak hanya itu, sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembuatan e-KTP sudah cukup baik.

1.3 Dimensi Program

Ini berhubungan pada analisis yang membahas apakah sasaran sebagaimana ditentukan bisa dicapai, dengan memperhatikan adanya opsi program lain yang dapat memberikan hasil yang lebih baik dengan anggaran seminimal mungkin. Pelayanan publik esensinya harus dapat menjelaskan dan memberikan pertanggungjawaban atas program yang telah dibuat hingga tahap pelaksanaannya.

Akuntabilitas suatu program artinya bahwa program yang sudah diimplementasikan sebuah lembaga publik seharusnya menjadi pendukung strategi beserta mencapai visi, misi, juga tujuan dari organisasi tersebut. Suatu program dalam pelaksanaannya pastilah ada targetnya ataupun pencapaian yang telah selesai, demikian juga dalam pelaksanaannya terkait layanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kab. Demak. Pasti ada sasaran yang diharapkan pada proses pembuatannya.

Dimensi program yaitu terkait dengan kinerja pemerintah dalam pembuatan e-KTP yaitu dengan membuat program inovasi *SIAP OM* (Sistem Aplikasi Online Mandiri) memudahkan Masyarakat untuk mengajukan dokumen kependudukan secara online dari manapun), *Luih Cedak* (Layanan unggul lebih cepat dan dekat di Kecamatan Merupakan optimalisasi peran TPKD di Kecamatan) dan *Tekan Omah* (Tak perlu ikut antre, order di rumah)

merupakan pengembangan dari inovasi “dodi ramah” (dokumen jadi antar ke rumah) yang bekerja sama dengan ekspedisi pengiriman untuk mengirimkan dokumen sampai di Alamat masing-masing. Meningkatkan pelaksanaan budaya pelayanan “Berorientasi Pelayanan” sebagai cara kerja di Organisasi Perangkat Daerah etapi masih ada beberapa program yang kurang efektif dan kendala terkait anggaran untuk mendukung program.

1.4 Dimensi Kebijakan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Demak, sebagai wakil dari masyarakat, menjalankan tanggung jawabnya dengan menyusun Laporan Akuntabilitas Kinerja. Laporan ini dibuat sesuai dengan peraturan yang ditentukan oleh Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014, yang membahas tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Selain itu, referensi juga diambil dari Keputusan Kepala LAN Nomor 239/IX/618/2003, yang berfokus pada panduan perbaikan laporan kinerja instansi pemerintah dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014, yang memberikan petunjuk teknis mengenai perjanjian kinerja, pelaporan kinerja, dan prosedur tentang peninjauan laporan kinerja instansi pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak sudah melakukan bentuk pertanggungjawaban yang di tunjukkan kepada masyarakat melalui bentuk pelaporan kinerja serta informasi pelayanan administrasi Kependudukan kepada Masyarakat dapat mengakses bentuk pertanggungjawaban dalam pembuatan E-KTP melalui situs resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak yaitu <https://mipp.demakkab.go.id/show/152> maupun pada platform media sosial dan aplikasi lainnya informasi ini berupa program yang akan diadakan maupun ketersediaan administrasi seperti blanko

dan Jumlah laporan mengenai hasil layanan baik E-KTP maupun dokumen kependudukan lainnya. Publikasi layanan ini merupakan cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak untuk bertanggung jawab kepada masyarakat. Dengan adanya publikasi ini, masyarakat bisa melihat kinerja dan layanan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak kepada mereka.

1.5 Faktor Pendukung dan Penghambat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E- KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak

Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Di sebuah lembaga pemerintah, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak, terdapat berbagai faktor yang dapat mendukung atau menghalangi.

Faktor pendukung :

- a. Peningkatan penerapan budaya pelayanan
- b. Perbaikan kebijakan pelayanan
- c. Ketersediaan sistem informasi pelayanan
- d. Responsif dalam menangani keluhan masyarakat
- e. Penerapan inovasi dalam pelayanan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat berupa inovasi *SIAP OM* (Sistem Aplikasi Online Mandiri), *Luih Cedak* (Layanan unggul lebih cepat dan dekat di Kecamatan Merupakan optimalisasi peran TPKD di Kecamatan) dan *Tekan Omah* (Tak perlu ikut antre, order di rumah) merupakan pengembangan dari inovasi “dodi ramah” (dokumen jadi antar ke rumah) .

Sedangkan faktor penghambat :

- a. Keterbatasan fasilitas dan infrastruktur
- b. Rendahnya kesadaran dan partisipasi masyarakat

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sehingga peneliti dapat menganalisis terkait Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak. berdasarkan hukum dan kejujuran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak dalam pembuatan E-KTP sudah sesuai dengan undang – undang dan regulasi yang berlaku. Pelayanan ini dilakukan oleh pegawai dinas sehingga penilaiannya dilakukan setiap satu tahun sekali untuk kontrol agar mencegah terjadinya KKN dan penyelewengan jabatan. Kedua terkait dengan akuntabilitas pada proses di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai standar pelayanan, tetapi dalam penerapannya waktu proses pembuatan E-KTP cenderung lambat dan banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Ketiga yaitu akuntabilitas program pelayanan pembuatan E – KTP sudah mencapai target dan sesuai dengan indikator kinerja utama dengan berdasar pada teori Sheila Elwood. Keempat yaitu akuntabilitas kebijakan yang dilihat dari laporan tahunan pertanggung jawaban dinas kepada Bupati Kabupaten Demak serta laporan yang terdapat di *website* yang dapat diakses seluruh masyarakat.

Faktor pendukung :

1. Peningkatan penerapan budaya pelayanan
2. Perbaikan kebijakan pelayanan
3. Ketersediaan sistem informasi pelayanan
4. Responsif dalam menangani keluhan masyarakat
5. Penerapan inovasi dalam pelayanan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat

Sedangkan faktor penghambat :

- 1) Keterbatasan fasilitas dan infrastruktur

- 2) Rendahnya kesadaran dan partisipasi masyarakat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, penulis mengajukan sejumlah rekomendasi dan saran yang dapat dijadikan sebagai tindak lanjut, antara lain sebagai berikut:

1. Kebijakan Penguatan Sistem Pengadaan
2. Kebijakan Modernisasi Infrastruktur dan Sistem Teknologi Pelayanan
3. Kebijakan Peningkatan Kapasitas SDM dan Standar layanan Publik

DAFTAR PUSTAKA

- Amanajemen Sektor Publik, R. T. F. A., Abdurrahman, A. M., Sunariyanto, Sagana, R. F. U., & Aman, A. P. O. (2023). *Manajemen Sektor Publik*.
- Ammuni, P., Patiung, M., & Agustian, D. (2024). Jurnal Administrasi Karya Dharma Volume 3 Nomor 2 (2024) September 2024 Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara, 3(September).
- Asnani Ali, O., Kamis, Y., & Kadir Ali, A. (2023). Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. *JOEL: Journal of Educational and Language Research*, 2(8), 1077–1082.
- Caron, J., & Markusen, J. R. (2016). AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN EKTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN REMBANG, 1–23.
- Fachruddin, Asriani, R. (2023). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Perspektif Masyarakat pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora(JIMSH)*, 5(2), 126–140. <https://doi.org/10.51454/jimsh.v5i2.1030>
- Gustia, W., Ahyaruddin, M., & Sari, D. P. P. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Akuntabilitas Program Kerja Pada UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten : *Economics, Accounting and ...*, 2(3), 581–591.
- Haikal, M. F., & Mauliana, D. (2022). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Makassar). *Jurnal Administrasi Negara*, 28(April), 89–112.
- Hakim, A. (2014). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tandam Hulu II Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 1–20.
- Jumria. (2022). 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. *Meraja Journal*, 4(3), 115–130.
- karim, syahrir. (2013). *Teori Administrasi Publik Dalam Konteks Kekinian*.
- Maisarah. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA*

MAKASSAR.

- Nanna, S. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699.
- Overman, S., & Schillemans, T. (2022). Toward a Public Administration Theory of Felt Accountability. *Public Administration Review*, 82(1), 12–22. <https://doi.org/10.1111/puar.13417>
- Pandey, S. O., Lengkong, F. D. J., & Ruru, J. M. (2019). Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Mahakeret Timur Kecamatan Wenang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–23. Retrieved from
- 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.
- Ramadhan, A. Z., & Suryaningrum, D. H. (2020). Analisis Penerapan Prinsip Good Governance pada Kinerja Keuangan Organisasi Nirlaba. *Public Management and Accounting Review*, 1(1), 1–9.
- Sawir, M. (2022). Konsep Akuntabilitas Publik. *Publikasi Jurnal*, 1–27.
- Subandriyo, B. (2020). Pelayanan Publik Digital. *Pusdiklat.Bps.Go.Id*, 1–8. Retrieved from https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/bahan_diklat/BT_Pelayanan_Publik_Digital_Utama_Andri_Arjita_S.T.,M.T._2170.pdf
- Suleman, S. (2019). Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 1–13.
- Uli, R., Sianipar, S., Nurjanah, P. :, Jurusan, M. S., Komunikasi, I., Riau, U., ... Pekanbaru, S. B. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER RELATION TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MAL SKA PEKANBARU. JOM FISIP* (Vol. 5).
- Ulin, T. T., & Aisyah, S. (2023). Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 1946–1952. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13114>
- Ummah, M. S. (2019a). *AKUNTABILITAS MODUL PENDIDIKAN DAN PELATIHAN. Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11). Retrieved from
- Haya, A. V., Davenport, T. H., & Prusak, L. (2019). Klasifikasi Jenis Data Penelitian.
- Fauziah, U., Hidayatulloh, H., & Oktafia, R. (2020). *The Importance of Financial Roles in Optimizing Laboratory Facilities. Proceedings of The ICECRS*, 7.
- Samah, A. (2023). Kajian-Kajian Hukum Kebijakan Publik di Indonesia (Hukum dan Kebijakan Publik).
- Silalahi, S. (2013). Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen. Jakarta: Ghalia Indonesia.