

## **STUDI TENTANG AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASER**

**Mustina<sup>1</sup>**

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dan untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelaksanaan Akuntabilitas dan Tranparansi pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan, observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan teknik Accidental Sampling, Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu analisis data model interaktif, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, (data reduction), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian, Akuntabilitas kinerja pelayan publik masih terdapat petugas yang kurang responsif, produk yang diterima oleh masyarakat sudah benar, tepat, dan sah, waktu penyelesaian lebih dari jadwal yang ditentukan, Prosedur pelayanan yang telah sesuai dengan ketentuan yang ada, dan biaya pelayanan sudah dapat berjalan dengan baik dengan tidak adanya pungutan liar. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa Disduk Capil belum mampu menjalankan Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi dengan baik, masih ada keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan seperti sering mati lampu, jaringan yang tidak bagus serta jarak yang dimiliki untuk melayani masyarakat membuat Kartu Keluarga serta perlunya peningkatan dan perbaikan kinerja petugas penyelenggara pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dan peningkatan sarana penunjang.*

**Kata Kunci :** akuntabilitas, transparansi, pelayanan, publik

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [mastinmastinu@gmail.com](mailto:mastinmastinu@gmail.com)

## **Pendahuluan**

Dengan adanya undang-undang tahun 32 tahun 2004, tentang pemerintah daerah, pasal 10 ayat 1 ditegaskan bahwa Pemerintah Daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan menjadi kewenangannya, kecuali urusan Pemerintah yang oleh undang-undang ditentukan menjadi urusan pemerintah dimana hal tersebut biasa disebut Otonomi Daerah.

Dalam Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2008 disebutkan bahwa “Kewenangan Daerah adalah kekuasaan daerah untuk melakukan atau tidak melakukan apa yang menjadi urusannya”. Diharapkan dengan terdesentralisasikannya kewenangan tersebut pengambilan kebijaksanaan dapat lebih terarah sesuai kebutuhan dan kemampuan daerah serta potensi yang dimiliki oleh masyarakat. Ditetapkan dalam perda tersebut yaitu dalam Bab II Pasal 4 ayat 2 mengenai “Kewenangan” , bahwa kewenangan Daerah Kabupaten Paser mencakup 26 bidang startegis yang salah satu diantaranya adalah Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.

Karena telah terdesentralisasikannya kewenangan dalam bidang kependudukan ini maka pemerintah daerah dalam hal ini adalah Pemerintah Kabupaten Paser harus terus berbenah diri dalam menangani dan memberikan pelayanan yang terbaik khususnya dalam hal penyelenggaraan administrasi kependudukan yang termasuk juga didalamnya adalah pengurusan Kartu Keluarga.

Pemerintah Kabupaten Paser harus menyelenggarakan administrasi kependudukan dengan sebaik-baiknya guna terciptanya pemerintahan yang baik atau *Good Governance*. Kepemerintahan yang baik atau *good governance* merupakan isu sentral paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik. Tuntutan gencar dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintah, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik.

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media masaa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besarnya biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparansi, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsiv. Hal-hal inilah yang menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah. Padahal di sisi lain masyarakat merindukan pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan

(*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Pegawai Negeri Sipil sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, memiliki peran sebagai abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harusnya mengabdikan diri. Aparat birokrasi diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Akuntabilitas***

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerapkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum dan pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban (Adisasmita, 2011:89).

Akuntabilitas yakni adanya pembatasan dan pertanggungjawaban tugas yang jelas. Akuntabilitas merujuk pada pengembangan rasa tanggungjawab publik bagi pengambil keputusan di pemerintahan, sektor privat dan organisasi kemasyarakatan sebagaimana halnya kepada pemilik (Sedamayanti, 2009:289).

Dalam KepMenPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pertanggungjawaban (akuntabilitas) pelayanan publik meliputi:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
  - a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi; tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
  - b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
  - c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
  - d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
  - e. Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.

- f. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
2. Akuntabilitas biaya pelayanan publik
  - a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
  - b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari Pejabat yang berwenang.
3. Akuntabilitas produk pelayanan publik
  - a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.
  - b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

### ***Transparansi***

Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BPPN) dan Departemen dalam Negeri (200), menyebutkan partisipasi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan, dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai.

Dalam KepMenPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan pengertian transparansi penyelenggaraan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan ataupun pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik  
Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta tata cara yang harus ditempuh dalam penyelesaian sesuatu pelayanan.

3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan  
Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dan instansi yang terkait dengan proses pelayanan.
4. Rincian biaya pelayanan  
Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.
5. Waktu penyelesaian pelayanan  
Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanaan azas *First in First Out/FIFO*).
6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab  
Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papa nama di meja/tempat kerja petugas.
7. Lokasi pelayanan  
Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan,

dilengkapi dengan saran dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Janji pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintahan dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan ditulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk didalamnya mengenai standar kualitas pelayanan, dapat pula diuat “Motto Pelayanan”, dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan.

9. Standar pelayanan publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, dan standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

10. Informasi pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang, dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (Webside, Home Page, Situs Internet, Radio, TV), Media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

### ***Pelayanan***

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan (Liona, 2001:138).

### ***Pengertian Good Governance***

Arti *good* dalam *good governance* mengandung 2 pengertian sebagai berikut. Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan rakyat atau

kehendak dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

### ***Kartu Keluarga (KK)***

Kartu Keluarga adalah kartu yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki setiap oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Kartu Keluarga dicetak rangkap tiga yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan. Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen milik Pemda Provinsi setempat dan karena itu tidak boleh mencoret, mengubah, mengganti, menambah isi data yang tercantum dalam Kartu Keluarga.

### **Metode Penelitian**

#### ***Jenis Penelitian***

Menurut Sugiyono (2004) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel satu dengan variabel yang lain.

#### ***Fokus Penelitian***

Adapun dalam penelitian ini peneliti memberikan fokus penelitian pada:

1. Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser:
  - a. Akuntabilitas Pelayanan
    - a) Kinerja Pelayanan Publik
    - b) Produk pelayanan.
  - b. Transparansi Pelayanan
    - a) Prosedur pelayanan
    - b) Waktu penyelesaian pelayanan
    - c) Biaya pelayanan
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan akuntabilitas dan transparansi pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser.

### **Hasil Penelitian**

#### ***Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik***

Pelaksanaan akuntabilitas kinerja pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser belum terealisasi dengan

baik. Hal ini disebabkan karena masih terdapat petugas yang tidak mematuhi aturan yang ada seperti kurang responsif dan lamban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses pembuatan Kartu Keluarga sehingga masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik oleh petugas operator pelayanan Kartu Keluarga dan seringkali muncul persepsi-presepsi masyarakat yang mengatakan malas berurusan dengan namanya dengan kantor-kantor pemerintahan karena seringkali terjadi masyarakat yang dipersulit seperti di oper-oper ke loket yang satu ke loket yang lainnya.

Sehingga perlunya kesadaran dari petugas-petugas operator itu sendiri untuk tidak mempersulit masyarakat dan perlunya peningkatan kinerja dari karyawan-karyawan yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser serta perlunya keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar terciptanya kenyamanan dari masyarakat itu sendiri sehingga timbul persepsi-prespi baik masyarakat kepada pihak Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser terutama dalam hal pembuatan Kartu Keluarga.

### ***Akuntabilitas Produk Pelayanan***

Penyelenggaraan Akuntabilitas Produk Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dalam hal pembuatan Kartu Keluarga sudah terealisasi dengan baik, seperti Produk yang dihasilkan sudah benar, dan sah. Adapun produk pelayanannya berupa kutipan Kartu Keluarga yang terdiri atas cover berukuran A4 berwarna biru muda dan dikiri atas ada gambar Burung Garuda. Di situ hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota Keluarga. Dengan demikian diketahui bahwa produk pelayanan Kartu Keluarga telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yaitu akurasi: Produk pelayanan publik diterima dengan baik, benar, tepat dan sah dan memiliki legalitas dan kepastian hukum.

Budaya pelayanan harus diterapkan, agar terciptanya pelayanan yang berkualitas serta produk dapat direalisasikan dengan baik, dan membantu aparat petugas menjadi lebih disiplin, baik dari tingkat kehadiran dan ketetapan waktu, serta ketetapan proses dan prosedur, memperhatikan lingkungan kerja dan perangkat kerja, dan mendorong sifat pelayanan yang terseruktur dan produk pelayanan yang diberikan akan dapat diterima masyarakat.

### ***Transparansi Prosedur Pelayanan***

Jika dilihat dari prosedur dan tata cara penerbitan dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Dalam wilayah Kabupaten Paser yang telah di terbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dengan hasil penelitian dilapangan serta teori yang ada maka dapat diketahui

bahwa Transparansi Prosedur pelayanan publik khususnya pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser telah terealisasi dengan baik, hal ini dapat dilihat dari persyaratan-persyaratan yang cukup mudah dan proses-proses yang sederhana untuk di jalani oleh masyarakat serta pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga yang telah sesuai dengan ketentuan yang ada sehingga membantu masyarakat dalam mengurus kartu keluarga.

### ***Transparansi Waktu Penyelesaian Pelayanan***

Pelaksanaan transparansi waktu penyelesaian pelayanan belum berjalan efektif, hal ini disebabkan karena masih banyaknya masyarakat yang mengeluh akan lamanya pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu lebih dari jadwal yang ditentukan yang bisa selesai dalam waktu sehari namun bisa sampai seminggu baru bisa jadi,

Hal ini tidak sesuai dengan janji yang di sampaikan oleh pihak kantor sehingga masyarakat yang jarak rumahnya jauh harus bolak-balik terutama yang berada di luar kecamatan, seharusnya pihak kecamatan dapat memberikan kepastian jangka waktu penyelesaian kartu keluarga tersebut sehingga masyarakat tidak harus bolak-balik. namun hal ini juga dipengaruhi oleh banyaknya pemohon yang mengurus Kartu Keluarga setiap harinya yang mencapai 80 pemohon sehingga tidak jarang membuat pegawai Dinas menjadi keteteran dalam melayani masyarakat. Sehingga perlunya penambahan petugas operator dalam pembuatan kartu keluarga sehingga kartu keluarga masyarakat dapat selesai dengan cepat sesuai dengan waktu yang ditentukan yaitu satu hari jadi.

### ***Transparansi Biaya Pelayanan***

Transparansi Biaya Pelayanan Publik dalam hal pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sudah terealisasi dengan baik.

Ini dibuktikan dengan tidak dipungutnya biaya dalam pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sesuai dengan peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 180/3935/SJ Tentang Pengawasan Pungutan Liar Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Hindari pungutan liar (Pungli) dalam pengurusan identitas Penduduk (KK, KTP-EL, AKTE, dan PINDAH DATANG).

Hal ini membuktikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sudah dapat menjalankan peraturan tersebut dengan baik. Dampak dari pelanggaran apabila terdapat oknum yang terbukti melakukan hal tersebut akan diberi sanksi, karna hal tersebut akan membuat akreibilitas Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser akan turun di mata

masyarakat, dan yang tak kalah penting adalah dibutuhkan kesadaran dari masyarakat itu sendiri untuk tidak memberi imbalan dalam bentuk apapun sebagai tanda terima kasih balas jasa.

### ***Hambatan-Hambatan dalam pelaksanaan Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga***

#### 1. Listrik dan Jaringan

Hambatan yang dihadapi dalam menerapkan prinsip Akuntabilitas dan Transparansi dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) adalah keterbatasan fasilitas pendukung seperti seringnya terjadi pemadaman listrik serta sering terjadinya gangguan Jaringan internet.

Sarana pendukung pelayanan merupakan hal penting sebagai penunjang dalam memberikan Pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, namun apabila sarana pendukung yang dimiliki terbatas maka tentu saja akan menjadi penghambat dalam pelayanan kepada masyarakat.

#### 2. Budaya Masyarakat

Tidak dapat dipungkiri, setiap kegiatan apapun akan melibatkan yang namanya masyarakat dan dari sekian banyak karakter masing-masing masyarakat yang berbeda-beda seperti dalam pengurusan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser terdapat ada beberapa masyarakat yang belum melengkapi berkas namun meminta untuk disegerakan Kartu Keluarganya untuk dicetak sehingga menghambat jalanya proses pelayanan.

#### 3. Jarak

Letak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser yang berada di Kecamatan Tanah Grogot membuat beberapa masyarakat yang berasal dari kecamatan lainnya sedikit kesulitan menuju akses Kantor tersebut karna jarak tempuh yang lumayan jauh yang ada beberapa kecamatan lainnya yang jarak tempuhnya mencapai dua jam yang akan memakan waktu cukup lama apabila ada berkas yang ketinggalan atau proses pencetakan yang memerlukan waktu lama sehingga harus bolak-balik.

### **Kesimpulan dan Saran**

#### ***Kesimpulan***

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan oleh penulis tentang Studi Akuntabilitas dan Tranparansi Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Akuntabilitas yang terdiri dari Kinerja Pelayanan Publik dan Produk Pelayanan, Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik belum dapat berjalan dengan baik hal ini dikarenakan masih adanya pegawai Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih lamban sehingga proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga terhambat, sedangkan Produk pelayanan khususnya pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik produk pelayanan yang diterima oleh masyarakat yaitu benar, tepat, dan sah.

2. Transparansi yang terdiri dari Waktu Penyelesaian, Prosedur pelayanan, dan biaya pelayanan, Waktu penyelesaian pelayanan Kartu Keluarga dinilai belum berjalan efektif, hal ini disebabkan karena masih banyaknya masyarakat yang mengeluh akan lamanya pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser yaitu lebih dari jadwal yang telah ditentukan, Prosedur pelayanan publik khususnya pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser telah terealisasi dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yang telah sesuai dengan ketentuan yang ada, sedangkan biaya pelayanan sudah dapat berjalan dengan baik dengan tidak adanya pemungutan liar dan bersifat gratis sesuai dengan intruksi Menteri Nomor 180/3935/SJ Tentang Pengawasan Pemungutan Liar Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Hindari Pungutan Liar (Pungli) dalam pengurusan identitas Penduduk (KK, KTP-EL, AKTE dan Pindah Datang)
3. Hambatan-Hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga adalah masih seringnya terjadi pemadaman listrik, gangguan jaringan serta jarak tempuh yang hampir mencapai dua jam dari kecamatan menuju Dinas yang berada di Kabupaten, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sehingga memperlambat proses pelayanan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga kepada masyarakat.

### **Saran**

Adapun saran-saran yang dapat diberikan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

- 1) Akuntabilitas yang terdiri dari Kinerja Pelayanan Publik dan Produk Pelayanan, Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik belum dapat berjalan dengan baik hal ini dikarenakan masih adanya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih lamban sehingga proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga terhambat sehingga Perlunya peningkatan kinerja pegawai dengan mematuhi aturan yang

ada serta bertanggung jawab terhadap tugas sebagai pelayan masyarakat untuk tidak mempersulit masyarakat dan memberikan kepastian agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama

- 2) Transparansi yang terdiri dari Waktu Penyelesaian, Prosedur pelayanan, dan biaya pelayanan, Waktu penyelesaian pelayanan Kartu Keluarga dinilai belum berjalan efektif, hal ini disebabkan karena masih banyaknya masyarakat yang mengeluh akan lamanya pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser yaitu lebih dari jadwal yang telah ditentukan sehingga Perlunya penambahan petugas loket agar pembuatan Kartu Keluarga dapat diselesaikan tepat waktu dan dari masyarakat itu sendiri harus melengkapi syarat-syarat dalam pembuatan Kartu Keluarga dan tidak saat sudah butuh banget baru membuat Kartu Keluarga
- 3) Keterbatasan Fasilitas pendukung pelayanan seperti sering mati lampu dan jaringan yang tidak bagus yang dimiliki untuk melayani masyarakat dalam membuat Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser selama ini menjadi sering tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan yaitu 1 hari jam kerja, sehingga dianggap perlu adanya peningkatan sarana penunjang pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser khususnya perbaikan listrik sehingga Dinas harus menambah mesin genset serta mendapatkan perhatian penting bagi Pemerintah Daerah, sehingga pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih maksimal serta membuat inovasi baru dengan sistem jemput bola seperti program BIS berjalan

### **Daftar Pustaka**

- Adisasmita, Rahardjo. 2011 *Pengelolaan Pendapatan & Anggaran Daerah*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Liona, 2001. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

### **Dokumen-dokumen:**

- Peraturan Daerah Kabupaten Paser Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Paser.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.