

# AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TARAKAN

Rosmiati<sup>1</sup>

Dr. Iman Surya, S.Sos.,M.Si<sup>2</sup>

Hj. Letizia Dyastari, S.Sos.,M.Si<sup>3</sup>

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan, serta untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan Akuntabilitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kota Tarakan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian meliputi kepatuhan terhadap prosedur pelayanan, pelayanan cermat, pelayanan responsif, alternatif program yang memberikan hasil optimal dan strategi pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi serta hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan dalam menerapkan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam mencapai suatu Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan terus diupayakan pihak Dinas tersebut. Namun, pelaksanaannya belum begitu maksimal dikarenakan masih banyak kekurangan baik dari segi kualitas, kinerja, maupun standar kebijakan yang diterapkan. Hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan dalam Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) yaitu: sarana dan prasarana yang kurang memadai, SOP yang belum diterbitkan sehingga kinerja tidak dapat terukur secara maksimal.*

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

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [rosmiatiros128@gmail.com](mailto:rosmiatiros128@gmail.com)

<sup>2</sup> Pembimbing I Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Pembimbing II Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

## **Pendahuluan**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab dalam hal pencapaian tujuan negara yang telah ditetapkan secara konstitusional dan digariskan dalam UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

UU No. 25 Tahun 2009 menjadi pijakan baru dalam hal pelayanan publik di negara kita. Dalam pasal 4 disebutkan bahwa UU ini berasaskan pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, persamaan dalam perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan agar batasan dan hubungan jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Tolak ukur akuntabilitas pelayanan publik adalah adanya pelayanan publik yang efektif, efisiensi sehingga dapat meningkatkan produktivitas kinerja berdasarkan standar yang telah ditetapkan, baik standar *input*, standar *output*, standar *throughput*, dan standar *outcome*, lepas dari persoalan, apakah pelaku (aktor) menyetujui perintah itu atau ia merasa terpaksa, dipaksa, atau tiada pilihan lain.

Agar pelaksanaan akuntabilitas pelayanan pengurusan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan ini dapat terlaksana dengan baik, tentu perlu didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki organisasi, prosedur dan koordinasi kerja yang baik serta harus ditunjang oleh sumber daya manusia atau pegawai yang memiliki kemampuan kerja tinggi untuk melaksanakan hal tersebut, baik itu ketersediaan pegawai, peralatan kerja, komunikasi kerja, keterampilan pegawai dalam pelaksanaan kerja maupun pengetahuan pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat kearah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga

masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Berdasarkan pengamatan sementara terkait dengan pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan, ditemukan adanya beberapa permasalahan diantaranya, yaitu:

- a) Dalam pengurusan pembuatan KK Siak, ditemui permasalahan yaitu adanya keterlambatan dalam pembuatan dan penerbitan dokumen Administrasi Kependudukan dikarenakan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang belum diterbitkan sehingga belum adanya kepastian waktu di dalam memberikan pelayanan.
- b) Adanya gangguan pada sistem jaringan pusat, listrik padam dan pejabat penandatangan tidak ada di tempat (dinas luar) sehingga sistem yang ada tidak dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten.
- c) Kurangnya profesionalitas kinerja dikarenakan pelayanan publik yang kurang cermat sehingga sering terjadinya kesalahan dalam pencatatan atau pengetikan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan mengambil judul sebagai berikut “Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.”

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Akuntabilitas***

Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban dari seseorang atau sekelompok orang yang diberi amanat untuk menjalankan tugas tertentu kepada pihak pemberi amanat baik secara vertikal maupun secara horizontal. Akuntabilitas lebih didasarkan pada pencapaian misi dan bukan kepatuhan pada aturan karena kenyataan menunjukkan bahwa peraturan selalu ketinggalan dibandingkan dengan dinamika masyarakat. Dwiyanto (dalam Kurniawan 2005:37).

Polidano (1998) lebih lanjut mendefinisikan 3 elemen utama akuntabilitas, yaitu adanya kekuasaan untuk mendapatkan persetujuan awal sebelum sebuah keputusan dibuat, akuntabilitas peran yang merujuk pada kemampuan seorang pejabat untuk menjalankan peran kuncinya, dan peninjauan ulang secara retrospektif yang mengacu pada analisis operasi suatu departemen.

### ***Bentuk Akuntabilitas***

Akuntabilitas dibedakan menjadi beberapa tipe, diantaranya menurut Rosjidi (2001:145) jenis akuntabilitas dibedakan menjadi dua tipe, yaitu:

1. Akuntabilitas Internal

Berlaku bagi setiap tingkatan organisasi internal penyelenggara pemerintah negara termasuk pemerintah dimana setiap pejabat atau pengurus publik baik individu maupun kelompok secara hierarki berkewajiban untuk mempertanggungjawabkan kepada atasannya langsung mengenai perkembangan kinerja kegiatannya secara periodik maupun sewaktu-waktu bila dipandang perlu.

2. Akuntabilitas Eksternal

Melekat pada setiap lembaga negara sebagai suatu organisasi untuk mempertanggungjawabkan semua amanat yang telah diterima dan dilaksanakan ataupun perkembangannya untuk dikomunikasikan kepada pihak eksternal lingkungannya.

**Indikator Akuntabilitas**

Dari dimensi akuntabilitas yang telah dijelaskan dan disebutkan di atas yang bersumber dari Elwood 1993 yang dialih bahasakan oleh Mardiasmo (2002:226), dimensi tersebut dapat dijabarkan menjadi indikator akuntabilitas adalah sebagai berikut:

- 1) Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran
  - a. Kepatuhan terhadap hukum
  - b. Penghindaran korupsi dan kolusi
- 2) Akuntabilitas Proses
  - a. Adanya kepatuhan terhadap prosedur
  - b. Adanya pelayanan publik yang responsif
  - c. Adanya pelayanan publik yang cermat
  - d. Adanya pelayanan publik yang biaya murah
- 3) Akuntabilitas Program
  - a. Alternatif program yang memberikan hasil yang optimal
  - b. Mempertanggungjawabkan yang telah dibuat
- 4) Akuntabilitas Kebijakan
  - a. Mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah dibuat

**Aspek-aspek Akuntabilitas**

Adapun aspek-aspek Akuntabilitas (dalam modul 1 PNS), yaitu:

- 1) Akuntabilitas adalah sebuah hubungan (*Accountability is a relationship*)  
Hubungan yang dimaksud adalah hubungan dua pihak antara individu/kelompok/institusi dengan negara dan masyarakat. Pemberi kewenangan bertanggungjawab memberikan arahan yang memadai, bimbingan, dan mengalokasikan sumber daya sesuai dengan tugas dan fungsinya. Di lain sisi, individu/kelompok/institusi bertanggungjawab untuk memenuhi semua kewajibannya.
- 2) Akuntabilitas Berorientasi Hasil (*Accountability is results-oriented*)  
Hasil yang diharapkan dari akuntabilitas adalah perilaku aparat pemerintah yang bertanggung jawab, adil dan inovatif.

- 3) Akuntabilitas membutuhkan adanya laporan (*Accountability requires reporting*)  
Laporan kinerja adalah perwujudan dari akuntabilitas.
- 4) Akuntabilitas memerlukan konsekuensi (*Accountability is meaningless without consequences*)  
Akuntabilitas adalah kewajiban. Kewajiban menunjukkan tanggungjawab, dan tanggungjawab menghasilkan konsekuensi. Konsekuensi tersebut dapat berupa penghargaan atau sanksi.
- 5) Akuntabilitas memperbaiki kinerja (*Accountability improves performance*)  
Tujuan utama dari akuntabilitas adalah untuk memperbaiki kinerja PNS dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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

Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2000 merumuskan arti *good governance* sebagai berikut: “kepemerintahan yang mengemban akan dan dapat menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan, peka, demokrasi, efektif, efisien, supremasi hukum dan dapat diterima oleh masyarakat”. (Sedarmayanti, 2004:33).

### ***Prinsip-prinsip Good Governance***

Menurut Bintoro Tjokroamidjojo (dalam Sinambela 2010:48), bahwa pemahaman konsepsi pengelolaan pemerintahan yang amanah dapat dijelaskan dengan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1) Akuntabilitas, tanggung gugat (*accountability*). Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggungjawaban.
- 2) Transparansi (*transparency*). Dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan mengenai kebijaksanaan pemerintah dan organisasi badan usaha.
- 3) Keterbukaan (*openess*). Pemberian informasi secara terbuka, terhadap saran dan kritik yang dianggap sebagai partisipasi masyarakat untuk perbaikan.
- 4) Berdasarkan hukum (*rule of law*). Keputusan, kebijakan pemerintah, organisasi dan badan usaha yang menyangkut kepentingan publik dilakukan berdasarkan hukum (peraturan perundang-undangan yang berlaku).
- 5) Jaminan *fairness, a level playing field* (perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan). Ini berlaku bagi pemerintah kepada masyarakat dalam pelayanan publik, perusahaan kepada pelanggan dan sebagainya.

### ***Pelayanan***

Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Moenir (dalam Harbani Pasolong 2013:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses

pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

### ***Kualitas Pelayanan***

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2000:60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

### ***Publik***

Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Inu *dkk* (dalam Sinambela 2010:5). Sedangkan Syafi'ie *dkk* dalam Pasolong (2013:6), mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### ***Pelayanan Publik***

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

### ***Bentuk-bentuk Pelayanan Publik***

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Winarsih, 2005:24) membedakan bentuk pelayanan menjadi 3 (tiga) sebagai berikut:

- a. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan Sebagainya.

- b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan Telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

### ***Administrasi Kependudukan***

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Dafduk (daftar kependudukan) dan Capil (catatan sipil), pengelolaan informasi adminduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

### ***Kartu Keluarga***

Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga KK wajib dimiliki oleh setiap keluarga KK dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT, dan Kantor Kelurahan.

### ***Organisasi***

Menurut George dan Jones dalam Sobirin (2009:6), organisasi adalah kumpulan manusia yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan individu dan tujuan organisasi. Daft dalam Sobirin (2009:6), mengemukakan organisasi adalah sebuah entitas sosial yang berorientasi pada tujuan dengan suatu sistem kegiatan yang terstruktur dan mempunyai batas-batas yang bisa teridentifikasi.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010:4), mengemukakan bahwa metodologi penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

## **Hasil Penelitian**

### ***Akuntabilitas Proses***

Kepatuhan terhadap prosedur yang ditetapkan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK)

Dalam memberikan pelayanan, tentu ada persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan tahapan-tahapan yang harus dilalui. Persyaratan yang harus dipenuhi tersebut merupakan syarat yang mutlak karena dalam pelayanan tersebut harus ada verifikasi dan validasi data. Setelah dilaksanakan verifikasi dan validasi

data, baru dikeluarkan dokumen yang diminta. Sistem, prosedur, dan mekanisme dalam pelayanan dokumen Kependudukan dan Akta-Akta Catatan Sipil dilaksanakan agar Dokumen Kependudukan dan Akta-Akta Catatan sipil yang dihasilkan tertib, akurat, dan dinamis.

Berdasarkan persyaratan dari masing-masing jenis permohonan Kartu Keluarga diatas akan diserahkan langsung kepada pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Tarakan melalui proses antri dimana petugas atau para staff pegawai yang nantinya akan entry data untuk dimasukkan ke dalam database yang selanjutnya akan diregistrasikan dan dilakukan verifikasi dan validasi terhadap berkas-berkas yang telah dilakukan penginputan data dan validasi data dan kemudian ditandatangani oleh kepala bidang dan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Tarakan. Setelah beberapa proses tersebut dilalui maka tinggal menunggu proses penerbitan dokumen.

Prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan sudah dilakukan secara terbuka dan sederhana serta lebih baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya namun meskipun demikian masih ada beberapa masyarakat yang tidak patuh terhadap prosedur pelayanan yang ada.

Khusus menyangkut pelayanan pembuatan Kartu Keluarga sepanjang persyaratan memenuhi syarat maka akan dilayani sebaik-baiknya karena prinsip kami jelas pelayanan cepat, akuntabel dan gratis (tidak ada pungutan biaya).

Namun, yang menjadi kendala jika dikaitkan dengan kepatuhan prosedur pelayanan yaitu SOP yang tidak bisa dilaksanakan karena belum memenuhi syarat pelaksanaan SOP sehingga SOP belum diterbitkan dan menjadi suatu masalah bagi dinas ini karna SOP merupakan standar kebijakan yang dapat dijadikan standar baku dalam pekerjaan, dapat mengurangi human error serta efisiensi dan efektifitas pekerjaan, dengan SOP dijamin pekerjaan kita akan berjalan dengan baik.

Adanya kepatuhan terhadap prosedur pelayanan pembuatan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan, maka kepatuhan terhadap prosedur pelayanan yang ada belum optimal hal ini dikarenakan SOP yang belum diterbitkan karena belum memenuhi syarat pelaksanaan SOP sehingga belum ada kebijakan yang pasti mengenai kepastian waktu pengambilan KK dalam prosedur pelayanannya sehingga kinerja individu pegawai maupun suatu organisasi belum optimal dan hal ini menyebabkan kepuasan masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi. Selain itu, minimnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang ada dikarenakan masih kurangnya brosur yang berisi tentang informasi kepengurusan kependudukan meskipun prosedur pelayanan dilakukan secara terbuka dan sederhana namun pada saat pengumpulan berkas masih ada sebagian berkas yang kurang sehingga berkas hanya sampai ke tahap pertama. Selain itu, masih ada masyarakat yang mengurus KK melalui Calo sehingga kurang efektif dalam pelayanannya dikarenakan bukan yang bersangkutan yang berurusan langsung sehingga banyak kekurangan yang terkadang memicu terjadi kesalahan.



### Pelayanan Cermat

Pelayanan yang dilakukan belum termasuk kategori pelayanan yang cermat dikarenakan kemampuan penyedia jasa pelayanan dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten belum dinyatakan terpenuhi. Karena pada dasarnya pelayanan yang cermat merupakan pelayanan yang ditandai dengan tingkat ketelitian dan kehati-hatian sehingga kesalahan dapat dihindarkan. Dengan catatan tidak mengalami kekeliruan dalam pelayanan, tidak menghambat dan merugikan konsumen.

Selain kesalahan pencatatan, berkas hilang pun sering terjadi. Berikut hasil wawancara dengan masyarakat yang secara kebetulan mengambil berkasnya. Ia mengatakan: “Berkas yang ingin saya ambil kurang dan Kartu Keluarga (KK) saya tidak ada (Herlinda 35<sup>th</sup>, wawancara 7 Maret 2017).”

Berdasarkan hasil paparan wawancara penelitian adanya pelayanan cermat dalam pembuatan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan maka peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa pelayanan belum sepenuhnya dilakukan dengan cermat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) dikarenakan masih ditemukannya beberapa kesalahan seperti kesalahan pencatatan entry data contohnya: Kesalahan dalam penulisan nama dan tanggal lahir yang merupakan kesalahan fatal. Selain kesalahan entry data, adapun berkas yang hilang ataupun kurang pada saat pengambilan berkas. Hal itu terjadi karena beberapa faktor yaitu: Kesalahan data yang dibawa oleh pemohon, pengurusan melalui perantara dalam artian yang mengurus bukan yang bersangkutan sehingga sering terjadi miss komunikasi dan kesalahan dari pihak pegawainya sendiri yang dapat merugikan konsumen atau masyarakat.

### Pelayanan Responsif

Respon pelayanan yang diberikan agak lambat karena masih ada masyarakat yang menunggu untuk dilayani dikarenakan petugas tidak ada ditempat pada saat jam kerja. Selain pelayanannya lambat, respon pelayanan yang diberikan oleh petugas masih ada yang merengut pada saat masyarakat mengeluh

Berdasarkan hasil wawancara penelitian dapat dikatakan bahwa respon pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan masih belum mencapai kepuasan masyarakat karena masih ada sebagian pegawai yang dalam menyampaikan sesuatu kurang tepat dalam menyampaikan sesuatu sehingga kurang bisa diterima oleh masyarakat, kurang ramah dan kurang berkenan dihati masyarakat sehingga hampir tiap hari masyarakat komplek dan marah-marah kepada petugas karena tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan. Hal inipun diperkuat lagi melalui wawancara kepada salah seorang staff bagian pencetakan dokumen terkait dengan respon pelayanan, mengatakan:

pelayanan responsif dalam pembuatan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan maka peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa pelayanan belum sepenuhnya dilakukan dengan responsif dikarenakan masih ada staff atau pegawai yang pada saat melayani masyarakat masih belum sepenuhnya

menunjukkan sikap yang kurang menyenangkan hati masyarakat seperti pada saat masyarakat mengeluh saat terjadi kesalahan, respon yang diberikan staff terkesan merengut, petugas/aparatur belum melakukan pelayanan dengan cepat dikarenakan masih ada masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang berbelit-belit, petugas/aparatur belum sepenuhnya melakukan pelayanan dengan cermat karna masih ada kesalahan dalam entry data, Petugas/aparatur belum melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dikarenakan janji pelayanan yang tidak pasti dikarenakan belum adanya SOP sehingga tidak ada standar kebijakan pelayanan, namun semua keluhan tetap direspon oleh staff/pegawai meskipun setiap hari ada saja keluhan dari masyarakat.

### ***Akuntabilitas Program***

Akuntabilitas program merupakan akuntabilitas yang terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dan biaya yang minimal.

#### **Alternatif Program Yang Memberikan Hasil Optimal**

Alternatif program dengan menggunakan blanko duplikat dapat dikatakan telah berjalan secara optimal meskipun stok blanko kosong dikarenakan terbatasnya anggaran yang dimana semuanya bergantung dipusat namun pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan tetap berjalan dengan lancar. Hal ini dapat dibuktikan melalui Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan periode 2017 salah satu tujuan yang ingin dicapai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan adalah : Meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem administrasi kependudukan dan catatan sipil Kota Tarakan dengan sasaran Meningkatnya Penduduk yang memiliki kartu keluarga sehingga indikator Cakupan penerbitan kartu keluarga ditahun 2017 sebanyak 20% tetap berjalan dan hal ini menandakan bahwa pelayanan KK tetap terlaksanakan dengan baik, sehingga stok blanko kosong bukan menjadi penghalang bagi dinas tersebut.

### ***Akuntabilitas Kebijakan***

Terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah, baik pusat maupun daerah atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap DPR/D dan masyarakat luas.

#### **Strategi Pencapaian Visi-Misi dan Tujuan Organisasi Untuk Mempertanggungjawabkan Kebijakan yang dibuat**

Berdasarkan wawancara di atas mengenai strategi pencapaian visi, misi, serta tujuan organisasi, penulis simpulkan bahwa strategi pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi periode 2017 masih belum sepenuhnya tercapai 100%

dikarenakan SOP yang belum diterbitkan sampai saat ini karena pihak dinas belum memenuhi syarat pelaksanaan SOP dan sarana prasarana yang belum memadai sehingga strategi pencapaian visi, misi serta tujuan organisasi dengan pemenuhan standar pelayanan minimal kebutuhan penduduk terhadap administrasi kependudukan dan peningkatan kualitas pelayanan kependudukan dan catatan sipil belum berjalan efektif. Jadi, dengan adanya kendala tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan mempunyai komitmen dan menyiapkan diri melakukan perubahan pada tahun berikutnya.

Pada dasarnya perencanaan strategis merupakan suatu proses yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai selama kurun waktu 1 (satu) sampai 5 (lima) tahun, dengan memperhitungkan potensi, peluang dan kendala yang ada atau mungkin timbul, sehingga Rencana Strategis mengandung visi, misi, tujuan/sasaran, dan program yang realistis dan mengantisipasi masa depan yang diinginkan dan dapat dicapai (Instruksi Presiden No : 7 Tahun 1999). Dengan perencanaan strategis berarti organisasi telah mempunyai komitmen dan menyiapkan diri melakukan perubahan (LAN, 2003:14).

### ***Hambatan Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan***

hambatan-hambatan didalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan yaitu sarana dan prasaran yang kurang memadai seperti peralatan komputer, alat percetakan, ruangan pelayanan yang sempit, kurangnya kursi, dan SOP yang belum diterbitkan karena pihak dinas belum memenuhi syarat pelaksanaan SOP sehingga masih ditemukannya masyarakat yang belum mengerti dengan prosedur dan tata cara mengurus dokumen kependudukannya yang berkenaan dengan pembuatan Kartu Keluarga. Dalam Renstra tahun 2014-2019 jelas mengatakan bahwa permasalahan didalam pelayanan SKPD adalah belum mamadainya perangkat teknologi, informasi, sarana dan prasarana pendukung pelayanan sehingga faktor penghambatnya yaitu masih kurangnya leaflet dan brosur yang berisi informasi tentang kepengurusan dokumen kependudukan; Kemudian, belum optimalnya sosialisasi tentang administrasi kependudukan sehingga masyarakat masih mengalami kesulitan mengakses informasi tentang kependudukan karena dinas kependudukan belum memiliki website; Adanya persepsi tentang sulit/mahalnya dalam pengurusan dokumen kependudukan; dan masih rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Kepatuhan terhadap prosedur pelayanan yang ada belum optimal hal ini dikarenakan belum ada kebijakan yang pasti mengenai waktu pelayanan pembuatan KK dalam prosedur pelayanannya yang menyebabkan kinerja

individu pegawai maupun suatu organisasi belum optimal dan hal ini menyebabkan kepuasan masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi. Selain itu, masih ada masyarakat yang mengurus KK melalui Calo sehingga kurang efektif dalam pelayanannya dikarenakan bukan yang bersangkutan yang berurusan langsung sehingga banyak kekurangan yang terkadang memicu terjadi kesalahan.

2. Pelayanan belum sepenuhnya dilakukan dengan cermat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) dikarenakan masih ditemukannya beberapa kesalahan seperti kesalahan pencatatan *entry* data. Selain kesalahan *entry* data, adapun berkas yang hilang ataupun kurang pada saat pengambilan berkas. Hal itu terjadi karena beberapa faktor yaitu: Kesalahan data yang dibawa oleh pemohon, pengurusan melalui perantara dalam artian yang mengurus bukan yang bersangkutan sehingga sering terjadi miss komunikasi dan kesalahan dari pihak pegawainya sendiri yang dapat merugikan konsumen atau masyarakat.
3. Pelayanan belum sepenuhnya dilakukan dengan responsif dikarenakan masih ada staff atau pegawai yang pada saat melayani masyarakat masih belum sepenuhnya menunjukkan sikap yang kurang menyenangkan hati masyarakat seperti pada saat masyarakat mengeluh saat terjadi kesalahan, respon yang diberikan staff terkesan merengut, petugas/aparatur belum melakukan pelayanan dengan cepat dikarenakan masih ada masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang berbelit-belit, petugas/aparatur belum sepenuhnya melakukan pelayanan dengan cermat karna masih ada kesalahan dalam *entry* data.
4. Alternatif program dengan menggunakan blanko duplikat dapat dikatakan telah berjalan secara optimal meskipun stok blanko kosong dikarenakan terbatasnya anggaran yang dimana semuanya bergantung dipusat namun pelayanan pembuatan KK (Kartu Keluarga) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan tetap berjalan dengan lancar. Hal ini dapat dibuktikan melalui Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan periode 2017 salah satu tujuan yang ingin dicapai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan adalah: Meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem administrasi kependudukan dan catatan sipil Kota Tarakan dengan sasaran Meningkatnya Penduduk yang memiliki Kartu keluarga sehingga Cakupan penerbitan kartu keluarga ditahun 2017 sebanyak 20% dan hal ini menandakan bahwa pelayanan KK tetap berjalan, sehingga stok blanko kosong bukan menjadi penghalang bagi dinas tersebut.
5. Strategi pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi periode 2014-2019 masih belum sepenuhnya optimal dikarenakan beberapa faktor seperti: Standar Pelayanan Minimal (SPM) kebutuhan penduduk belum dapat menjamin kepuasan masyarakat dikarenakan tidak adanya kepastian waktu dalam pelayanan.

6. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti peralatan komputer, alat percetakan, ruangan pelayanan yang sempit, kurangnya kursi, dan lain-lain.

### **Saran**

1. Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan agar mencapai suatu Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam pelayanan pembuatan KK maka pihak dinas harus segera melengkapi persyaratan pelaksanaan SOP sehingga SOP bisa segera diterbitkan karena SOP merupakan acuan kerja yang dapat dijadikan pedoman standar pelayanan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat, tepat, efektif & efisien, dan mengarah pada kepastian langkah;
2. Perlunya meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia agar kompeten dan profesional dalam mengemban tugasnya sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan dengan standar yang tinggi dan berbudaya positif yaitu salah satunya perilaku dan sikap yang cermat.
3. Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan agar mencapai suatu Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam pelayanan pembuatan KK maka pihak dinas perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan respon pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat. Selain itu, pelayanan juga harus dilakukan cepat, cermat dan tepat waktu sehingga masyarakat puas akan pelayanan yang didapatkan.
4. Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan agar mencapai suatu Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam pelayanan pembuatan KK maka pihak dinas memang seharusnya memiliki alternatif lain jika terjadi suatu kendala didalam pelaksanaannya dan alternatif penggunaan blanko ini seharusnya menggunakan kertas yang agak tebal lagi sehingga tidak mudah sobek dan pastinya tidak mudah untuk dipalsukan.
5. Perlunya penyediaan sarana-prasarana, prosedur dan koordinasi kerja yang baik serta harus ditunjang oleh sumber daya manusia atau pegawai yang memiliki kemampuan kerja tinggi, baik itu ketersediaan pegawai, peralatan kerja, komunikasi kerja, keterampilan pegawai dalam pelaksanaan kerja maupun pengetahuan pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan.

### **Daftar Pustaka**

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Litjan Poltak Sinambela, Rochadi Sigit, Ghazali Rusman, Muksin Akhmad, Setiabudi Didit, Bima Djohan, Syaifudin. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Paslong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Polidano, C., "Why Bureaucrats Can't Always Do What Ministers Want: Multiple Accountabilities in Westminster Democracies." *Public Policy and Administration* 13, No. 1, Spring 1998, p 38
- Rosjidi. 2001. *Akuntansi Sektor Publik Pemerintah: Kerangka, Standar dan Metode*. Surabaya: Aksara Satu.
- Sobirin, Achmad. 2009. *Budaya Organisasi: Pengertian, Makna dan aplikasinya dalam kehidupan organisasi ed. 2, cetakan 1*. Yogyakarta : Unit Penerbitan Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Ykpn.

**Dokumen-dokumen:**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

**Sumber Jurnal:**

- Nuriwati 2015, " Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Landak, " (Online) [Jurnafis.untan.ac.id/index.php/governance/articleFile/708/pdf\\_6](http://Jurnafis.untan.ac.id/index.php/governance/articleFile/708/pdf_6), diakses 20 September 2016
- Nurul Mukhilda 2013, "Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Makassar)," [Repository.unhas.ac.id/.../Skripsi%20Nurul%20Amalia%20E211%2011%20298.pdf](http://Repository.unhas.ac.id/.../Skripsi%20Nurul%20Amalia%20E211%2011%20298.pdf), diakses 18 September 2016
- Masrini 2016, " Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan Dalam Pelayanan Publik," [ejournal.an.fisipunmul.ac.id/.../02 format artikel ejournal mulawarman](http://ejournal.an.fisipunmul.ac.id/.../02_format_artikel_ejournal_mulawarman), diakses 26 desember 2016
- Hermansyah 2013, " Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjung Pinang (Studi Persepsi Masyarakat Melayu Kota Piring)," [jurnal.umrah.ac.id/.../E-Journal-Hermansyah-090563201019-IAN](http://jurnal.umrah.ac.id/.../E-Journal-Hermansyah-090563201019-IAN), diakses 28 desember 2016
- I Gusti Agung Ayu Kartika Sari Dewi, "Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Studi Kasus: Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal dan Dinas Tata Ruang dan Perumahan Kota Denpasar) ," <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=167432&val=6121&title>, di akses 01 Januari 2017