

## AKUNTABILITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA

Donny Wijaya<sup>1</sup>, Nabila Arlita Putri<sup>2\*</sup>, Muslim<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: [nabilaputri12@gmail.com](mailto:nabilaputri12@gmail.com)

Article Info	Abstrak
<b>Article History</b> <i>Received: 07 November 2024</i> <i>Revised: 12 Desember 2024</i> <i>Published: 30 Desember 2024</i>	Memberi pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah. Bentuk peningkatan kualitas melalui laporan akuntabilitas yang dijadikan sebagai acuan perbaikan terhadap layanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan publik dan Faktor-faktor yang mempengaruhi akuntabilitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah 6 informan. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan teori Miles Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) Akuntabilitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sumbawa sudah cukup baik. Dilihat dari proses pelayanan yang diberikan, kejelasan aturan yang sudah sesuai SOP, kedisiplinan serta biaya pelayanan. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumbawa yaitu profesionalisme pegawai, pelayanan yang memuaskan, transparansi, sarana prasarana, Tingkat kesadaran Masyarakat dan sumber daya manusia.
<b>Keywords</b> <i>Pelayanan Publik;</i> <i>Akuntabilitas;</i> <i>Kependudukan;</i>	

### PENDAHULUAN

Pelaksanaan otonomi daerah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia, pada dasarnya telah memberikan peluang dan tantangan bagi daerah khususnya daerah kabupaten/kota sebagai konsekuensi logis paradigma yang diemban oleh Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah yaitu demokratisasi, pemberdayaan aparatur dan masyarakat serta pelayanan publik. Memberi pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 (7) menyatakan bahwa pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. (Ulin & Aisyah 2023). Pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang telah memenuhi standar pelayanan bearti pemerintah telah mewujudkan kualitas pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat serta menuju kearah pelayanan yang lebih prima (Ak Ali dkk, 2023). Akuntabilitas pelayanan publik adalah sebagai suatu ikon terhadap janji pemerintahan yang akan memberi kesejahteraan kepada publik secara adil dan merata yang di dalamnya terdiri dari perangkat-perangkat: transparansi, keadilan, demokrasi, efisiensi, dan integritas Pelayanan publik akan menjadi tolak ukur bagi kinerja

pemerintah. Setiap aparat pemerintah harus mulai bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat yang harus dilayani.

Keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari bentuk pemerintahannya dan kebutuhan masyarakatnya yang selalu memerlukan yang namanya pelayanan publik. Pelayanan publik yaitu suatu keharusan kepada negara maupun pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan bukan hal mudah untuk dilakukan, serta banyak masyarakat yang gagal dalam menerima pelayanan. Kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil bisa ditentukan melalui suatu pelayanan yang telah diberikan dan proses pelayanan dengan aktivitas satu organisasi. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik selama ini haruslah terus-menerus dilakukan oleh pemerintah melalui berbagai kebijakan dalam pelayanan (Octaviany, 2021). Salah satu bentuk peningkatan kualitas melalui laporan akuntabilitas yang dijadikan sebagai acuan perbaikan terhadap layanan publik. Selain itu, menurut (Fitriyah, 2020) melalui laporan akuntabilitas masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah daerah telah mencapai tujuan yang diharapkan, dan kepercayaan yang diberikan untuk mengelola sumber daya yang ada dan telah dimanfaatkan dengan baik tentunya memperhatikan efisiensi dan keefektifannya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa masih banyak masyarakat mengeluhkan tentang pelayanan administrasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sumbawa bahwa banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik secara langsung maupun melalui media masaa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsiv. Hal inilah yang menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah. Padahal disisi lainnya masyarakat merindukan pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan dan analisis akuntabilitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi akuntabilitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Pendirian pada akuntabilitas publik merupakan laporan dan penampilan sebuah aktivitas pengadaan bisa di pertanggungjawabkan dengan adil pada pihak yang punya hak dalam memutuskan hasilnya. Adanya akuntabilitas publik, pemerintah daerah dapat mengusung pertanggung jawaban atas segala aktivitas pada pihak dalam, ataupun pihak luar Secara rasionalnya, akuntabilitas bisa dipakai dan bisa menjadi alat atau yang dipakai menilai peforma aparatur yang nantinya mereka bisa memahami keunggulan dan kekurangannya. Akuntabilitas pada pelayanan publik merupakan landasan utama proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Karena itu aparatur pemerintah harus mempertanggungjawabkan seluruh aktivitas dan pelaksanaan kerjanya kepada publik. Dalam konteks organisasi pemerintahan sendiri, akuntabilitas publik merupakan pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Penekanan utama akuntabilitas publik adalah pemberian informasi kepada publik dan konstituen lainnya yang menjadi pemangku kepentingan (stakeholder).

Akuntabilitas publik juga terkait dengan kewajiban untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan mengenai apa yang telah, sedang, dan direncanakan akan dilakukan organisasi sektor publik. Akuntabilitas merupakan standar profesional yang harus dicapai atau dilaksanakan

aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara praktis, akuntabilitas dapat digunakan sebagai alat atau sarana untuk menilai kinerja aparatur sehingga mereka dapat mengenali kekuatan dan kelemahannya Prinsip di dalam akuntabilitas publik yaitu melaporkan dan menyajikan setiap kegiatan penyelenggaraan dapat dipertanggungjawabkan secara adil terhadap pihak yang berhak menghendaki hasil tersebut (Kushartiningih & Riharjo, 2021). Akuntabilitas publik merupakan landasan utama proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Karena itu aparatur pemerintah harus mempertanggungjawabkan seluruh aktivitas dan pelaksanaan kerjanya kepada publik. Dalam konteks organisasi pemerintahan sendiri, akuntabilitas publik merupakan pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Penekanan utama akuntabilitas publik adalah pemberian informasi kepada publik dan konstituen lainnya yang menjadipemangku kepentingan (*stakeholder*). Tanggung jawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini amat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah. Jika akses dan saluran ini diberikan oleh pemerintah, maka sarana tersebut bisa dimanfaatkan untuk berperan serta dan melakukan kontrol. Akses dan saluran ini perlu diadakan oleh pemerintah agar semua kelompok masyarakat mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan saluran tersebut (Trilaksono & Handayani, 2021). Dengan akuntabilitas diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian yang berjudul Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sumbawa adalah penelitian dengan metode kualitatif. Menurut Moleong (2013:6) metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Adapun fokus penelitian yaitu Akuntabilitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa dan faktor-faktor yang mempengaruhi akuntabilitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Jenis sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data dalam penelitian ini adalah informan, peristiwa dan dokumen. Pemilihan informan dengan menggunakan purposive sampling. Adapun informannya Kepala Bidang Pengelolah Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksana seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Sedangkan masyarakat merupakan informan/narasumber yang menerima pelayanan publik dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan obsevasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Kegiatan pada analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif da berlangsung

secara terus menerus hingga tuntas. Di dalam penelitian ini, menggunakan model analisis interaktif. Model analisis interaktif terdiri dari 3 (tiga) alur, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Setelah dilakukan analisis data maka data akan diuji Uji keabsahan data. Uji keabsahan data dapat dilakukan dengan triangulasi pendekatan dengan kemungkinan melakukan terobosan metodologis terhadap masalah masalah tertentu yang kemungkinan dapat dilakukan seperti yang dikatakan Denzin dengan “Triangulasi”. Metode ini digunakan sebagai alat untuk menguji apakah data hasil penelitian yang telah dikumpulkan terdapat perbedaan atau tidak, sehingga dapat diketahui data tersebut dianggap absah atau tidak. Penelitian mengenai Akuntabilitas dalam pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sumbawa menggunakan tiga teknik triangulasi pendekatan untuk menguji keabsahan data dari hasil penelitian lapangan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan publik suatu instansi pemerintah dapat dilihat dari efisiensi dan ketepatan waktu dalam proses pelayanan tersebut. Kualitas aparatur tersebut dapat diukur dari bagaimana kinerja aparat dalam mengupayakan pelayanan publik yang berkualitas. Jadi kualitas aparatur secara langsung ataupun tidak langsung akan menggambarkan dalam kualitas pelayanan publik secara umum. Dalam konsep pelayanan publik, dikemukakan bahwa efisiensi dan ketepatan waktu menjadi salah satu syarat terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas. Demikian juga kualitas dari aparatur sebuah instansi. Pelayanan publik secara umum. Dalam konsep pelayanan publik, dikemukakan bahwa efisiensi dan ketepatan waktu menjadi salah satu syarat terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas, agar terwujudnya capaian tujuan tersebut dinas melakukan berbagai kegiatan seperti sosialisasi. Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tentunya melalui prosedur atau SOP yang telah disusun oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan hasil wawancara di atas dinas aktif memberikan informasi kepada masyarakat tentang kepengurusan dokumen. Hal tersebut merupakan bentuk atau langkah dinas agar dalam proses pengurusan dokumen masyarakat tidak kesulitan dan proses lebih efektif.

Berdasarkan uraian hasil penelitian melalui wawancara sebagai alat mengumpulkan data terlihat respon yang baik dari masyarakat terhadap akuntabilitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Persepektif masyarakat didukung oleh pendapat Hardiansyah (2011) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Barata (2004) terdapat empat unsur penting proses pelayanan publik, yaitu: 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services); 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan; 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan; 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati. Sedangkan menurut Gerson (2002), kepuasan pelanggan adalah sebuah produk/jasa memenuhi atau melampaui harapannya. Adapun Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service delivery) meliputi: 1) persyaratan; 2)

sistem, mekanisme, dan prosedur; 3) jangka waktu pelayanan; 4) biaya/ tarif; 5) produk pelayanan; 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan (Facharuddin dkk, 2023).

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dimana kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak swasta atau kebutuhan yang mengakibatkan adanya kegagalan pasar dimana pasar tidak dapat menyediakan barang-barang tersebut sehingga pemerintahlah yang menyediakannya. Pelayanan prima menurut penjelasan Barata (2003: 27) dapat memenuhi yakni membuat pelanggan merasa penting, melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat, serta mengutamakan kepuasan pelanggan. Dengan demikian pelayanan yang diterima oleh masyarakat merupakan pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai mitra.

#### 1. Faktor-faktor yang mempengaruhi akuntabilitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumbawa

Dalam Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumbawa, terdapat beberapa faktor yang mendukung maupun menghambat Analisis pelayanan publik yaitu faktor pendukung akuntabilitas pelayanan publik seperti profesionalisme pegawai, pelayanan yang memuaskan dan transparansi. Sedangkan faktor penghambat akuntabilitas pelayanan publik seperti sarana dan prasarana, tingkat kesadaran masyarakat dan Kurangnya Sumber Daya Manusia pemerintah yang menangani pelayanan. Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penghambat yang terjadi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Sumber daya manusia yang dimaksud baik sumber daya manusia dari Masyarakat maupun sumber daya manusia pemberi layanan, karena keduanya saling berhubungan dan tentunya akan mempengaruhi proses pelayanan publik jika tingkatnya masih rendah. SDM aparatur pelayanan publik sangat menentukan kualitas pelayanan publik. Sedangkan yang dibutuhkan dalam SDM aparatur pelayanan publik adalah leadership and managerial skills; pengetahuan, ketrampilan, etika, dan budaya. Peningkatan kualitas sumber daya manusia tersebut dalam dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan, motivasi kerja dan pengembangan karir. Pernyataan tersebut diperkuat dengan penelitian Asri (2015) bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan juga kepuasan pelanggan. Tersedianya sarana prasarana yang memadai serta berkualitas sangat dibutuhkan bagi setiap organisasi, hal tersebut diselenggarakan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Sarana prasarana merupakan faktor yang cukup berpengaruh pada sebuah kualitas pelayanan. Sarana prasarana adalah suatu yang paling dibutuhkan di setiap organisasi atau kantor dalam menyelenggarakan seluruh kegiatan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Tanpa adanya sarana prasarana, tidak akan memungkinkan suatu tujuan dalam organisasi akan tercapai dengan baik atau sempurna. Dengan kata lain, sarana dan prasarana mempengaruhi kepuasan penerima layanan.

Sarana yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sumbawa seperti Ruang tunggu yang kurang luas sehingga tidak mencakup semua antrian. Suasana ruangan juga panas. Salah satu faktor yang menjadi hambatan bagi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sumbawa ialah Tingkat kesadaran Masyarakat dalam pengurusan dokumen masih rendah dan juga masih menggunakan jasa orang lain. Pentingnya kesadaran Masyarakat dalam pengurusan dokumen akan membantu pemerintah mendata penduduk yang dalam hal ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang memiliki peran. Kualitas pelayanan yang diberikan

dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah baik, jika Tingkat kesadaran Masyarakat dalam mengurus dokumen masih kurang dan bahkan menggunakan jasa orang lain tentu akan berdampak buruk, khususnya untuk Masyarakat itu sendiri. Peningkatan kesadaran Masyarakat dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan sosialisasi atau melalui pendekatan kepada Masyarakat. Melalui kampanye dan kegiatan sosialisasi yang dilakukan, masyarakat menjadi lebih sadar akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang lengkap dan tercatat secara resmi

## KESIMPULAN

Akuntabilitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sumbawa dapat dikatakan sudah cukup baik. Mekanisme dan persyaratan yang diterapkan oleh kantor kependudukan dan catatan sipil mendapat respon positif oleh masyarakat, dilihat dari respon masyarakat, aparatur yang ada di dinas kependudukan dan catatan sipil menjunjung tinggi profesionalitas kerja. proses pelayanan diberikan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan pemerintah dan masyarakat inginkan, pelayanan yang merata tanpa membeda bedakan status dan kependudukan masyarakat sehingga tidak terjadi kecemburuan sosial. Faktor-faktor yang mempengaruhi Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumbawa. Dalam Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumbawa, terdapat beberapa faktor yang mendukung maupun menghambat Analisis pelayanan publik yaitu faktor pendukung akuntabilitas pelayanan publik seperti profesionalisme pegawai, pelayanan yang memuaskan dan transparansi. Sedangkan faktor penghambat akuntabilitas pelayanan publik seperti sarana dan prasarana, tingkat kesadaran masyarakat dan Kurangnya Sumber Daya Manusia pemerintah yang menangani pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A., Kamis, Y., & Ali, A. K. 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: 1077-1082.
- Fitriyah, N. 2020. *Analisis Efektivitas Kinerja Pelayanan Masyarakat Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan).
- Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. 2021. Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10: 24-30.
- Moleong, L.J. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.