

AKUNTABILITAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BREBES DALAM PENGELOLAAN PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK

Cahaya Adi Pratama, S. Agus Santoso

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas
Maret email: cahayaadipratama232@student.uns.ac.id , saguss@staff.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Brebes dalam pengelolaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Latar belakang penelitian ini berasal dari sejumlah permasalahan pelayanan KTP-el di Kabupaten Brebes, antara lain keluhan masyarakat terkait permintaan imbalan atau pungutan liar, waktu pelayanan yang lama, serta data perekaman KTP-el tidak muncul dalam sistem. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Pengambilan Sampel menggunakan purposive sampling. Data tersebut diuji menggunakan triangulasi sumber dan dianalisis menggunakan teknik menurut Miles dan Huberman (1984). Analisis data mengacu pada teori akuntabilitas menurut Elwood (1993) dalam Sawir (2022), yang berfokus pada tiga dimensi, yaitu akuntabilitas hukum dan kejujuran, akuntabilitas manajerial, dan akuntabilitas finansial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan akuntabilitas hukum dan kejujuran menuntut Disdukcapil Kabupaten Brebes untuk mematuhi peraturan yang berlaku dan bertindak jujur dalam bekerja. Pada akuntabilitas manajerial, pelayanan KTP-el telah diberikan sesuai prosedur yang berlaku. Sementara itu, akuntabilitas finansial menunjukkan upaya pengelolaan dana publik secara efektif dan efisien melalui penerapan juknis dan perencanaan anggaran. Namun demikian, keterbatasan stok blangko KTP-el masih menjadi kendala yang sering menghambat kelancaran pelayanan di Kabupaten Brebes.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Abstract

This study aims to analyze the accountability of the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Brebes Regency in managing Electronic Identity Card (KTP-el) services. The study is motivated by several issues in KTP-el services in Brebes, including public complaints regarding bribery or illegal fees, long service times, and cases where KTP-el recording data did not appear in the system. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. Purposive sampling was used to select participants. The data were validated using source triangulation and analyzed following the techniques proposed by Miles and Huberman (1984). Data analysis refers to the accountability theory according to Elwood (1993) as cited in Sawir (2022), focusing on three dimensions: legal and ethical accountability, managerial accountability, and financial accountability. The results indicate that legal and ethical accountability requires Disdukcapil Brebes to comply with applicable regulations and act honestly in their work. Regarding managerial accountability, KTP-el services are provided in accordance with established procedures. Meanwhile, financial accountability shows efforts to manage public funds effectively and efficiently through the application of technical guidelines and budget planning. Nevertheless, the limited stock of KTP-el card blanks remains a recurring obstacle that hinders the smooth delivery of services in Brebes Regency.

Keywords : Accountability, Population and Civil Registration Office, Electronic Identity Card

Pendahuluan

Akuntabilitas merupakan prinsip dasar dalam administrasi publik dan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dalam konteks administrasi publik, akuntabilitas merujuk pada kewajiban lembaga atau pejabat publik untuk memberikan penjelasan dan pertanggungjawaban atas keputusan, kebijakan, serta tindakan yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Lebih jauh lagi akuntabilitas merupakan mekanisme hubungan antara pemerintah dan masyarakat, di mana masyarakat untuk menilai, mengkritik, bahkan memberikan konsekuensi atas tindakan pemerintah. United Nations Development Programme (UNDP) dalam laporannya tahun 2019 menyebutkan bahwa rendahnya akuntabilitas sektor publik menjadi penyebab tinggi ketimpangan pelayanan dan rendahnya kepuasan masyarakat di negara berkembang. Rendahnya akuntabilitas menciptakan ruang bagi praktik korupsi, diskriminasi layanan, dan melemahnya partisipasi publik. Dalam konteks pelayanan publik yang semakin kompleks dan terdesentralisasi, di mana fungsi operasional seringkali terbagi antar unit atau tingkatan, akuntabilitas tidak lagi hanya diukur dari pelayanan langsung, tetapi juga dari kemampuan suatu lembaga untuk mengelola dan memastikan seluruh rantai pelayanan berjalan secara transparan dan bertanggung jawab.

Adapun jenis pelayanan publik tersebut terdiri dari pelayanan administratif, barang, serta jasa. Pelayanan administratif merupakan layanan yang menyediakan produk akhir berupa dokumen dan kegiatan tata usaha lainnya seperti, pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dan pelayanan administrasi kependudukan. Selanjutnya, pelayanan barang merupakan kegiatan penyediaan produk berbentuk benda fisik yang dapat memberikan nilai tambah kepada penerimanya. Terakhir, jenis pelayanan jasa merupakan penyediaan sarana/prasarana habis pakai dalam jangka waktu tertentu dan bermanfaat secara langsung bagi penerimanya. Contohnya yaitu pelayanan pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, perbankan, dan lain lain (Permatasari, 2020)

Sampai saat ini, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa masalah atau persoalan, hal ini dapat dilihat dari laporan Ombudsman pada tahun 2023 yang menjelaskan masih banyak laporan dari masyarakat terkait dengan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Laporan-laporan tersebut diantaranya terkait dengan penundaan yang berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, masih adanya permintaan imbalan, penyalahgunaan wewenang, adanya keberpihakan, dan lain sebagainya.

Tabel 1.1

Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

NO	Jenis Laporan	Persentase
1.	Tidak Memberikan Pelayanan	41%
2.	Penundaan Berlarut	28%
3.	Penyimpangan Prosedur	19%
4.	Tidak Patut	4%
5.	Tidak Kompeten	3%
6.	Penyalahgunaan Wewenang	2%
7.	Permintaan Imbalan, Uang, Barang, dan Jasa	0.3%
8.	Diskriminasi	0.3%
9.	Berpihak	0.3%
10.	Lain-lain	0.3%
11.	Konflik Kepentingan	0.1%

Sumber : Laporan Ombudsman tahun 2023

Berdasarkan laporan dari Ombudsman pada tahun 2023, tingginya laporan dugaan maladministrasi, terutama terkait dengan tidak memberikan pelayanan sebesar 41% dan penundaan berlarut sebesar 28%, menunjukkan adanya tantangan serius dalam efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Fenomena ini menggarisbawahi urgensi bagi instansi pemerintah untuk tidak hanya memberikan pelayanan, tetapi juga memiliki mekanisme pengelolaan pelayanan yang akuntabel agar masalah-masalah tersebut dapat diminimalisir dan kepercayaan publik dapat dipulihkan. Selain itu, ombudsman tidak hanya melaporkan laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi tetapi juga laporan masyarakat berdasarkan pada substansi laporan. Berdasarkan laporan dari Ombudsman, jenis laporan masyarakat berdasarkan substansi laporan paling banyak yaitu laporan terkait dengan administrasi kependudukan dengan jumlah 631 laporan.

Laporan yang dikeluarkan oleh Ombudsman juga diperkuat oleh data resmi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, khususnya terkait dengan penyelenggaraan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). KTP-el sendiri merupakan dokumen identitas kependudukan yang dilengkapi dengan sistem keamanan yang terintegrasi, baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi, yang tersimpan dalam basis data kependudukan nasional (Febriharini, 2016). Berdasarkan data tersebut, pada tahun 2023 tercatat jumlah penduduk yang wajib memiliki KTP-el mencapai 204.971.858 jiwa. Namun, dari jumlah

tersebut, terdapat 5.084.397 jiwa yang belum melakukan proses perekaman KTP-el, sehingga menunjukkan bahwa target pencapaian perekaman KTP-el secara nasional masih belum mencapai 100% sesuai yang diharapkan (dukcapil.kemendagri.go.id).

Hal tersebut juga terjadi di Kabupaten Brebes, sampai akhir 2023 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Brebes masih belum menyelesaikan perekaman KTP-el sebanyak 16.453 penduduk wajib KTP atau hanya 98,99%, yang menunjukkan adanya kendala dalam pencapaian target (LKJIP Brebes, 2023). Permasalahan ini juga diperparah oleh karakteristik Kabupaten Brebes yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di Jawa Tengah, yaitu sebanyak 2.043.077 orang serta luas wilayah 1,77 ribu kilometer persegi dengan kondisi geografis yang beragam (BPS, 2023). Kondisi tersebut menyebabkan sulitnya pemerataan akses pelayanan KTP-el, terutama bagi warga di wilayah terpencil atau sulit dijangkau. Meskipun pelayanan KTP-el di Kabupaten Brebes sudah dijalankan melalui mekanisme desentralisasi pelayanan, dimana Disdukcapil bertindak sebagai pengelola sistem dan pembina kebijakan, sementara pelaksana teknis dilakukan oleh kecamatan. Pelayanan KTP-el di Kabupaten Brebes masih memiliki beberapa masalah diantaranya yaitu dilansir dari laporgub.jatengprov.go.id beberapa masyarakat Brebes mengeluhkan adanya permintaan imbalan atau pungli sebesar 200 Ribu dalam pembuatan KTP-el. Masyarakat lainnya mengeluhkan pelayanan yang lama dalam pencetakan KTP-el. Kemudian, terdapat juga masyarakat yang mengeluhkan bahwa rekaman KTP-el tidak muncul di web sehingga harus melakukan rekaman ulang. Adanya permintaan imbalan atau pungli jelas merupakan hal yang bertentangan dengan persyaratan untuk penerbitan KTP-el yang bisa merugikan masyarakat dan berdampak pada merebaknya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Melihat kompleksitas, tantangan, dan permasalahan yang ada, serta model desentralisasi pelayanan KTP-el di Kabupaten Brebes, menjadi sangat penting untuk mengkaji bagaimana akuntabilitas Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam mengelola pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Penelitian ini tidak hanya melihat proses internal Disdukcapil dalam perekaman, tetapi juga mencermati bagaimana peran Disdukcapil sebagai pengelola sistem dan pembina kebijakan diimplementasikan dalam memastikan pelayanan berjalan akuntabel di tingkat kecamatan sebagai pelaksana teknis. Sejalan dengan hal tersebut, Elwood (1993) dalam Sawir (2022) menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi akuntabilitas yakni akuntabilitas hukum dan kejujuran, akuntabilitas manajerial, akuntabilitas program, akuntabilitas kebijakan, dan akuntabilitas finansial. Namun, penelitian ini hanya akan berfokus pada tiga dimensi yaitu :

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran

Akuntabilitas hukum dapat dipahami sebagai kewajiban aparatur untuk secara konsisten menaati seluruh ketentuan hukum yang berlaku serta peraturan lain yang diwajibkan dalam lingkungan organisasi. Sementara itu, akuntabilitas kejujuran menekankan pada pentingnya integritas aparatur dalam menjalankan tugas, termasuk kemampuan untuk menghindari segala bentuk penyalahgunaan kekuasaan, praktik korupsi, kolusi, maupun nepotisme. Dengan demikian, penerapan akuntabilitas hukum berperan dalam menjamin tegaknya supremasi hukum di dalam organisasi,

sedangkan penerapan akuntabilitas kejujuran berfungsi memastikan bahwa seluruh praktik organisasi berlangsung secara sehat, transparan, dan bebas dari perilaku yang merugikan kepentingan publik maupun internal organisasi. Akuntabilitas Manajerial

Akuntabilitas manajerial, yang sering juga disebut sebagai akuntabilitas kinerja, dapat dipahami sebagai bentuk pertanggungjawaban yang wajib dimiliki oleh setiap organisasi atau aparatur dalam rangka melakukan pengelolaan seluruh aspek organisasi secara menyeluruh, dengan tujuan untuk mencapai kinerja yang optimal melalui penerapan prinsip-prinsip efektivitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan, sumber daya, dan proses yang ada.

2. Akuntabilitas Finansial

Akuntabilitas finansial dapat dipahami sebagai bentuk pertanggungjawaban yang melekat pada setiap lembaga atau organisasi publik dalam mengelola dan memanfaatkan dana publik secara tepat, yakni dengan menerapkan prinsip-prinsip ekonomi, efektivitas, dan efisiensi dalam seluruh kegiatan pengelolaan keuangan. Hal ini bertujuan untuk memastikan tidak terjadi pemborosan, kebocoran, maupun praktik korupsi yang dapat merugikan kepentingan publik. Selain itu, akuntabilitas finansial menuntut setiap organisasi publik untuk secara sistematis menyusun laporan keuangan yang komprehensif, akurat, dan transparan, sehingga dapat memberikan gambaran nyata mengenai kinerja finansial organisasi kepada pihak eksternal, termasuk masyarakat.

Metode

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes sebagai lokasi utama. Metode penelitian yang diterapkan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yakni purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa instrumen, yaitu observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara mendalam dengan narasumber, serta studi dokumentasi terkait kebijakan dan prosedur pelayanan. Validitas data melalui penerapan teknik triangulasi sumber, yakni melakukan pengecekan silang dan perbandingan antara data yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda untuk memastikan keakuratan informasi. Selanjutnya, analisis data yang digunakan yakni teknik dari Miles dan Huberman (1984), yang mencakup empat tahapan utama, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi terhadap temuan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

Dalam pembangunan di Indonesia, tertib administrasi kependudukan termasuk dalam prioritas utama. Hal tersebut disebabkan hasil dari pelaksanaan tertib administrasi

kependudukan dapat membantu pemerintah untuk memperoleh data kependudukan yang akurat dan kompleks dari seluruh daerah di Indonesia untuk dijadikan sumber data dalam perencanaan pembangunan dan alokasi anggaran (Makkasau, 2016). Salah satu wujud nyata dari upaya pemerintah dalam menciptakan tertib administrasi kependudukan yaitu melalui pelayanan penerbitan KTP elektronik.

Sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk, yang kemudian disingkat KTP, merupakan dokumen identitas resmi bagi setiap penduduk. KTP diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berwenang dan berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagai identitas resmi, KTP memuat informasi dasar yang menjadi bukti diri penduduk, meliputi nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, alamat tempat tinggal secara lengkap, agama, status perkawinan, pekerjaan, kewarganegaraan, serta golongan darah. Dengan demikian, KTP berfungsi sebagai dokumen legal yang memastikan pengakuan resmi atas status identitas setiap warga negara di mata hukum dan administrasi negara.

Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, yang disingkat KTP-el, merupakan kartu identitas resmi bagi setiap penduduk yang dilengkapi dengan chip elektronik, berfungsi sebagai bukti identitas diri, dan diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berwenang. Selanjutnya, sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009, penerapan KTP-el di Indonesia diwajibkan untuk dimulai paling lambat pada akhir tahun 2011. Sehubungan dengan hal tersebut, sangat penting untuk menyusun panduan atau pedoman mengenai proses pelayanan KTP-el serta ketentuan-ketentuan yang harus dijadikan acuan oleh aparat dan masyarakat. Ketentuan umum yang mengatur kewajiban kepemilikan KTP-el bagi warga negara menegaskan bahwa setiap individu diwajibkan memiliki KTP-el setelah mencapai usia 17 tahun atau bagi mereka yang telah menikah.

Selain ketentuan umum tersebut, terdapat ketentuan khusus yang perlu dibawa pemohon atau masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pembuatan KTP-el. Ketentuan tersebut diklasifikasikan berdasarkan kondisi permohonan seperti permohonan KTP-el baru, permohonan KTP-el karena hilang atau rusak, serta permohonan pembetulan data KTP-el. Bila diuraikan secara rinci, klasifikasi ketentuan tersebut memiliki masing-masing persyaratan sebagai berikut:

1. Permohonan KTP-el baru dengan syarat membawa fotokopi Kartu Keluarga dan datang langsung ke unit pelayanan adminduk kecamatan.
2. Permohonan KTP-el pengganti karena rusak atau perubahan data, dengan syarat membawa fotokopi Kartu Keluarga dan langsung menyerahkan KTP-el lama atau yang rusak.
3. Permohonan KTP-el pengganti karena hilang dengan syarat membawa fotokopi Kartu Keluarga serta menunjukkan surat keterangan hilang dari kepolisian.

Sesuai klasifikasi permohonan maka pengguna layanan KTP-el membawa persyaratan ke masing-masing kecamatan di Kabupaten Brebes untuk diurus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Prosedur tersebut merupakan tahapan kegiatan untuk menyelesaikan aktivitas pelayanan KTP-el. Adanya Prosedur ini bertujuan agar proses pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan menghindari terjadinya penyimpangan seperti mekanisme yang berbelit-belit. Proses layanan KTP-el di Kabupaten Brebes dimulai dari wajib KTP datang ke kantor pelayanan kecamatan dengan membawa fotokopi Kartu Keluarga (KK). Wajib KTP-el datang secara pribadi dan tidak boleh diwakilkan untuk merekam sidik jari dan foto.

Sebelum mendapatkan KTP-el dalam bentuk keping blangko, wajib KTP harus terlebih dahulu melakukan perekaman. Umumnya, tahap perekaman terdiri dari enam fase, diantaranya yaitu :

1. Fase inisiasi dimana operator perekaman akan memastikan data si pemohon yang telah memiliki NIK masih belum terdaftar melakukan perekaman.
2. Fase perekaman dengan mengambil sidik jari, iris mata, foto diri, serta tanda tangan si pemohon.
3. Fase pengiriman data, disini hasil perekaman dikirim ke data center Kemendagri dari server KTP-el di daerah. Berapa lama durasi status ini tidak bisa ditentukan, tergantung kondisi jaringan di data center.
4. Pada fase ini, terjadi penerimaan data di pusat dengan beberapa status yakni enroll failure at central, search failure at central, dan enroll failure at regional. Pusat yang bertanggung jawab atas fase ini.
5. Fase penunggalan data merupakan fase yang masih menjadi tanggung jawab oleh pusat dengan tiga macam status yakni duplicate record, adjudicate record, request validation.
6. Terakhir, ketika sudah dipastikan bahwa data yang ada tunggal maka status menjadi print ready record (PRR) atau data siap dicetak.

Fase-fase tersebut menunjukkan bahwa secara umum proses perekaman KTP-el menghabiskan waktu yang relatif cepat. Namun, terkadang penerbitan KTP-el dalam bentuk fisik membutuhkan waktu yang lama. Hal ini disebabkan fase pengiriman data dari server KTP-el di daerah ke data center kemendagri yang memerlukan perubahan status diterima atau tidak, sehingga berapa lama durasi waktunya tidak bisa ditentukan, bisa sehari atau bahkan lebih tergantung dari kondisi jaringan di pusat. Fenomena ini menyebabkan waktu penyelesaian KTP-el di Kabupaten Brebes kadang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan yaitu 1 hari. Selain itu, ketersediaan blangko juga kerap kali menjadi penyebab lamanya waktu penyelesaian KTP-el, mengingat Kabupaten Brebes memiliki wilayah yang luas, penduduk yang banyak, serta kecamatan yang tersebar sehingga ketersediaan blangko menjadi tantangan tersendiri.

B. Pembahasan

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran

Akuntabilitas hukum dan kejujuran merupakan akuntabilitas yang menuntut organisasi publik untuk jujur berperilaku ketika bekerja dan menaati peraturan yang ada. Untuk menjamin dimensi akuntabilitas hukum dan kejujuran maka aparatur Disdukcapil dan kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan harus mematuhi dasar hukum yang berlaku ketika menjalankan pelayanan KTP-el. Dasar hukum yang menjadi acuan dalam pelayanan KTP-el di Kabupaten Brebes yaitu Peraturan Bupati Brebes Nomor 15 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan Daerah Kabupaten Brebes Nomor 9 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Selain itu, dasar hukum lain yang dijadikan pedoman bagi Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam menjalankan pengelolaan pelayanan KTP-el diantaranya yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Dalam mematuhi dasar hukum yang berlaku, Disdukcapil Kabupaten Brebes mengeluarkan persyaratan penerbitan KTP-el yang sesuai dengan Peraturan Bupati Brebes Nomor 15 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan Daerah Kabupaten Brebes Nomor 9 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dalam Peraturan Bupati tersebut, menyebutkan bahwa persyaratan bagi penduduk daerah untuk menerbitkan KTP-el yaitu dengan membawa fotokopi Kartu Keluarga (KK) serta kutipan akta nikah atau akta perkawinan bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun tetapi sudah menikah. Selain itu, penerbitan KTP-el tidak dipungut biaya atau gratis.

Sebagai upaya untuk memastikan setiap petugas pelayanan baik di Disdukcapil maupun di Kecamatan menjalankan prosedur pelayanan KTP-el sesuai dengan peraturan, Disdukcapil melakukan monitoring atau pemantauan kepada setiap petugas yang bertugas di Kecamatan. Selain melakukan monitoring, Disdukcapil Kabupaten Brebes juga akan memberikan sanksi kepada petugas jika melakukan kesalahan, hal ini untuk memastikan kepatuhan petugas pelayanan di Kecamatan untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

2. Akuntabilitas Manajerial

Untuk menjamin kepatuhan operator atau petugas pelaksana melayani sesuai prosedur, Disdukcapil Kabupaten Brebes terlebih dahulu memberikan pelatihan dan monitoring kepada seluruh petugas pelayanan di Kecamatan agar memahami bagaimana prosedur pelayanan dijalankan sehingga masyarakat bisa menerima pelayanan terbaik. Melalui adanya pelatihan, monitoring, serta SOP yang jelas diharapkan para petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan penerbitan KTP-el yang terbaik kepada masyarakat. Adanya prosedur ini bertujuan agar proses pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan menghindari terjadinya penyimpangan seperti mekanisme yang berbelit-belit.

Selain itu, kepatuhan petugas terhadap prosedur juga bisa dilihat dari ketepatan waktu penyelesaian pelayanan KTP-el. Berdasarkan Peraturan Kepala Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 903 Tahun 2020, waktu penyelesaian untuk pelayanan KTP-el yaitu paling lama 1 hari atau 24 jam. Pelayanan KTP-el sudah sesuai dengan standar atau prosedur yang telah ditetapkan. Akan tetapi, ada kalanya waktu penyelesaian KTP-el tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal tersebut disebabkan oleh adanya permasalahan seperti kendala jaringan maupun ketersediaan blangko. Menanggapi masalah tersebut, peran Disdukcapil Kabupaten Brebes hanya dapat memantau kapan data bisa masuk ke server dan menyiapkan stok blangko agar sebisa mungkin tetap tersedia.

akuntabilitas manajerial Disdukcapil Kabupaten Brebes juga dapat dilihat melalui proses organisasi yang dapat dipertanggungjawabkan dengan menyusun laporan kinerja dalam pengelolaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta mempublikasikannya. Pertanggungjawaban kinerja Disdukcapil kabupaten Brebes dilaksanakan melalui adanya laporan kinerja instansi pemerintah (LKJIP) setiap tahunnya. Pada LKJIP tersebut akan dijelaskan target-target yang hendak dicapai serta laporan realisasi target yang tercapai. Selain itu, LKJIP juga menerangkan terkait rencana anggaran serta realisasi anggaran di setiap tahun. Kemudian, laporan tersebut dapat diakses oleh masyarakat di website resmi Disdukcapil Kabupaten Brebes

3. Akuntabilitas Finansial

Akuntabilitas finansial berkaitan dengan pertanggungjawaban lembaga publik dalam pengelolaan dana publik secara ekonomis, efektif, dan efisien. Selain itu, akuntabilitas finansial juga menuntut lembaga publik untuk terhindar dari pemborosan dan kebocoran dana serta korupsi. Disdukcapil Kabupaten Brebes melaksanakan efektivitas dan efisiensi anggaran atau dana publik dengan mengelola serta memanfaatkan dana sesuai dengan kebutuhan Disdukcapil dalam menjalankan pelayanan KTP-el.

Dalam menjamin terlaksananya akuntabilitas finansial di Disdukcapil Kabupaten Brebes maka perlu diperhatikan bagaimana petugas pelayanan bisa memastikan tidak terjadi pembocoran dana serta korupsi dalam pelayanan KTP-el. Menjawab hal tersebut, Disdukcapil Kabupaten Brebes menghindari kebocoran dana serta korupsi dengan cara melakukan perencanaan anggaran dan pelaporan anggaran atau keuangan. Disdukcapil Kabupaten Brebes membuat perencanaan anggaran yang telah disesuaikan dengan kebutuhan, sehingga setiap pengeluaran Disdukcapil akan dicatat dan harus sesuai dengan perencanaan. Kemudian nantinya Disdukcapil akan membuat pelaporan atas realisasi perencanaan anggaran tersebut.

Selanjutnya, akuntabilitas finansial Disdukcapil kabupaten Brebes juga dapat dilihat dengan tersedianya laporan keuangan yang memberikan gambaran kinerja finansial organisasi kepada pihak luar terkait untuk kepentingan apa dana tersebut digunakan. laporan keuangan Disdukcapil Kabupaten Brebes terpublikasi dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat melalui website Disdukcapil. Laporan keuangan yang dipublikasikan dalam website tersebut yaitu Laporan Realisasi Anggaran (LRA), Catatan atas Laporan Keuangan (CLK), Ringkasan Rencana Kerja dan

Anggaran, dan Ringkasan Dokumen Pelaksanaan Anggaran. Informasi tersebut ditanggungi jawab oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Dengan adanya laporan pertanggungjawaban yang dibuat dan disampaikan kepada pihak di luar organisasi maka diharapkan Disdukcapil Kabupaten Brebes dapat bertanggung jawab atas apa yang dilaksanakan sesuai dengan anggaran yang diterima. Namun, pengetahuan masyarakat tentang informasi keuangan ini masih minim, hal ini karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengakses informasi tersebut agar bisa menilai kinerja finansial Disdukcapil.

Penutup

A. Kesimpulan

Pelaksanaan akuntabilitas hukum dan kejujuran menuntut Disdukcapil Kabupaten Brebes untuk menaati ketentuan hukum yang berlaku dan jujur dalam berperilaku ketika bekerja. Secara prosedural dan ketaatan pada peraturan, Disdukcapil Kabupaten Brebes sudah melaksanakan pelayanan penerbitan KTP-el sesuai dengan Peraturan Bupati Brebes Nomor 15 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan Daerah Kabupaten Brebes Nomor 9 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang menjadi dasar hukumnya. Begitu pula dengan penegakkan hukum atas pelanggaran yang terjadi, Disdukcapil rutin melaksanakan pengawasan melalui monitoring yang dilakukan setiap minggu kepada petugas pelayanan di kecamatan dan akan memberikan sanksi kepada petugas yang melakukan kesalahan sesuai dengan juknis. Dalam berperilaku jujur, petugas pelayanan KTP-el juga sudah bekerja sesuai dengan peraturan yang menyatakan bahwa pelayanan KTP-el tidak dipungut biaya, sehingga petugas pelayanan tidak meminta biaya apapun dalam pelayanannya.

Dalam hal akuntabilitas manajerial, Disdukcapil Kabupaten Brebes memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur. Hal ini didukung oleh pelatihan dan monitoring serta penjelasan SOP pelayanan yang jelas kepada petugas pelayanan sehingga mereka bisa melayani sesuai dengan prosedur. Selanjutnya, Disdukcapil rutin untuk melaksanakan koordinasi dengan cara adanya petugas Disdukcapil yang mendatangi kecamatan untuk melakukan monitoring serta evaluasi. Dengan demikian, Disdukcapil telah melaksanakan pemantauan. Selain itu, jika terdapat kendala maka petugas kecamatan bisa langsung menghubungi Disdukcapil untuk mengkomunikasikannya. Kemudian, akuntabilitas manajerial juga terlaksana melalui tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk pelayanan KTP-el, seperti alat rekam foto, alat pencetakan, mesin sidik jari, koneksi jaringan, dan keping blangko. Akan tetapi terkadang terdapat kendala pada jaringan dan ketersediaan blangko sehingga menghambat proses penerbitan KTP-el. Terakhir, responsivitas Disdukcapil dalam menanggapi berbagai kendala operasional atau pengaduan masyarakat sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari Disdukcapil dalam menanggapi berbagai kendala operasional di Kecamatan, petugas Disdukcapil akan langsung mendatangi kecamatan untuk cepat mengatasi permasalahan yang ada.

Terkait akuntabilitas finansial, pihak Disdukcapil Kabupaten Brebes selalu berusaha mengelola dana publik dengan efektif dan efisien dengan cara melakukan pengelolaan sesuai dengan juknis dan perencanaan. Dana atau anggaran tersebut digunakan untuk operasional pelayanan KTP-el seperti rapat koordinasi serta biaya transportasi petugas untuk mengambil blangko ke kemendagri. Selanjutnya untuk melaksanakan akuntabilitas finansial, Disdukcapil Kabupaten Brebes berupaya untuk menghindari pembocoran dana dan korupsi dengan cara setiap biaya pengeluaran Disdukcapil telah melalui perencanaan anggaran dan selalu melakukan pelaporan. Pihak Disdukcapil Kabupaten Brebes juga melaksanakan akuntabilitas finansial melalui publikasi laporan keuangan. Publikasi laporan keuangan tersebut dapat diakses melalui website Disdukcapil Kabupaten Brebes sebagai media informasi untuk mewujudkan akuntabilitas dan pengawasan dari masyarakat. Akan tetapi, pengetahuan masyarakat tentang informasi keuangan ini masih minim karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengakses informasi tersebut agar bisa menilai kinerja finansial Disdukcapil.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang diberikan oleh peneliti, yaitu :

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran

Berkaitan dengan penegakkan hukum atas penyimpangan atau kesalahan yang terjadi tidak cukup hanya dengan pemberian sanksi, tetapi juga perlu untuk dicari akar permasalahannya agar penyimpangan atau kesalahan dapat diselesaikan dengan membuat langkah pencegahan untuk menghindari hal yang sama terulang. Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Brebes juga perlu untuk melakukan sosialisasi dan edukasi secara rutin kepada masyarakat tentang mekanisme layanan yang gratis serta konsekuensi hukum terkait gratifikasi atau suap. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media sosial, papan informasi, maupun secara langsung di kecamatan agar masyarakat memahami hak dan kewajibannya dalam proses pelayanan KTP-el

2. Akuntabilitas Manajerial

Mengingat sering terjadinya kekosongan blangko KTP-el yang berdampak pada tertundanya pelayanan KTP-el, disarankan Disdukcapil Kabupaten Brebes memperkirakan kebutuhan blangko secara lebih akurat. Selain itu, sebaiknya Disdukcapil Kabupaten Brebes juga melakukan pendataan terkait ketersediaan keping blangko di setiap kecamatan, sehingga jumlah masyarakat yang bisa mendapatkan KTP-el dalam bentuk keping blangko dan waktu pengambilannya dapat diperhitungkan. Disdukcapil Kabupaten Brebes juga sebaiknya menyediakan papan informasi di setiap kecamatan yang berkaitan dengan ketersediaan jumlah keping blangko setiap harinya.

3. Akuntabilitas Finansial

Mempermudah akses informasi laporan keuangan di website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes agar masyarakat bisa mengawasi kinerja finansial Disdukcapil.

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik (2023). “Jumlah Penduduk Kabupaten Brebes Menurut Kecamatan (Jiwa) 2023” Diakses 9 September 2024 melalui <https://brebeskab.bps.go.id/id/statistics-table/2/MzIjMg==/jumlah-penduduk-kab--brebes-menurut-kecamatan.html>
- Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri (2023). “Data Kependudukan” Diakses 18 September 2024 melalui <http://dukcapil.kemendagri.go.id>
- Febriharini, M. P. (2016). Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 5(2), 17–30.
- Laporan Ombudsman (2023). “Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023” Diakses 11 September 2024 melalui <https://ombudsman.go.id/produk/produk/?q=laporan%20tahunan%20ombudsman%202023&c=16&y=2003>
- Makkasau, J. (2016). Pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju utara. *Jurnal Katalogis*, 4(5), 51–64
- Peraturan Bupati Kabupaten Brebes Nomor 15 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan Daerah Kabupaten Brebes Nomor 9 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes Nomor 903 Tahun 2020 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2). 51-56
- Sawir, M. (2022). *Akuntabilitas Organisasi Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- United nations development programme (UNDP). (2018). In *The Grants Register 2019* (pp. 729–729). Palgrave Macmillan UK.