

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap negara, dalam usahanya mencapai tujuan serta menjawab atau mewujudkan aspirasi masyarakat harus memiliki *Good Government* (penyelenggaraan pemerintahan yang baik). yang hanya bisa dicapai dengan adanya *Good Governance* (kepemerintahan yang baik).

Dalam *Good Governance* aparat kecamatan dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan dengan baik kewenangan yang diembannya. Dalam hal mempertanggungjawabkan kewenangannya inilah aparat pemerintah dituntut untuk menjalankan asas-asas akuntabilitas kinerja. Sesuai dengan Inpres Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, yang menyatakan bahwa “akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan”. Akuntabilitas kinerja ini dilaksanakan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik.

Menurut Budiarjo dalam (Raba,2006:80) mengemukakan bahwa “akuntabilitas itu sendiri adalah persoalan pertanggungjawaban yang diberikan mandat untuk memerintah (pemerintah) kepada mereka yang memberi mandat (rakyat). Ini artinya, akuntabilitas erat kaitannya dengan kedaulatan rakyat, sebab bertanggungjawabnya penguasa kepada rakyat berarti mengakui bahwa hanya rakyat yang memiliki kekuasaan yang sesungguhnya”.

Pengertian ini sejalan dengan konsep John Locke atau juga Jean Jacques Rousseau dimana pemerintah dibentuk atas dasar sebuah tanggungjawab moral untuk menjalankan segenap amanat yang diberikan oleh rakyat kepadanya.

Dari sini dapat dilihat bahwa tujuan dibuatnya sistem akuntabilitas adalah untuk mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan sebagai salah satu prasyarat untuk terciptanya pemerintahan yang baik dan terpercaya . Hal ini secara langsung dapat mendukung terbentuknya kinerja pegawai yang akuntabel, efisien, efektif, responsif sehingga dapat tercipta tata pemerintahan yang baik yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan publik.

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan mengamanatkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bertugas untuk menangani bidang pelayanan administrasi kependudukan dan menjadi satu-satunya instansi yang dapat menerbitkan dokumen kependudukan. Sangat banyak dokumen resmi yang harus dimiliki warga masyarakat sebagai bukti sebagai Warga Negara Indonesia umumnya seperti memperoleh KTP, Kartu Keluarga, Akta-Akta Catatan Sipil.

Dalam penelitian ini Kantor Camat Pahae Jae di jadikan sebagai lokasi penelitian ini karena Kantor Camat merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Camat Pahae Jae sebagai nomor satu di Kantor Camat Pahae Jae yang bertanggung jawab penuh untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan operasional kerja dalam lingkungan yang dipimpinnya sesuai perundangan yang berlaku yaitu peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan, Oleh sebab itu, peranan kepemimpinan camat pahae jae dituntut harus benar-benar mampu untuk melaksanakan tugas-tugas dengan inisiatif dan kreatif dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat dalam penyelesaian administrasi kependudukan yang lebih cepat selesai.

Akan tetapi pelaksanaan tugas kinerja pegawai Pahae Jae tidak begitu berjalan dengan yang diharapkan . Masih ada ditemui kendala dalam pelaksanaan tugasnya seperti perbaikan kualitas pelayanan masih belum berjalan sebagaimana diharapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Camat di Kecamatan Pahae Jae dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat (seperti pelayanan KK, KTP, Akta Kelahiran dan sebagainya) masih belum berjalan dengan baik seperti yang diharapkan.

Untuk mewujudkan peningkatan akuntabilitas dan peningkatan kinerja bukanlah persoalan yang mudah bagi daerah, terlalu lama dalam sistem monolistik dan sentralistik membuat birokrasi terbelenggu dalam kenikmatan yang sulit ditinggalkan, namun demikian usaha harus tetap dilakukan salah

satunya dengan memulai pembenahan dari unit-unit kerja yaitu dalam Undang - Undang No. 32 Tahun 2004 mempunyai peran yang strategis di daerah Kecamatan bukan lagi alat dekosentrasi akan tetapi merupakan perangkat daerah. Kecamatan berada dalam barisan terdepan dalam pelaksanaan berbagai kebijakan dan program- program pemerintah dan pembangunan di daerah, dengan kedudukan dan potensi yang mungkin dapat dikembangkan tersebut maka perlu diciptakan Kecamatan yang mempunyai kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kapabilitas yang harus dimiliki kecamatan adalah akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai- nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*.

Ada beberapa jenis pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan beberapa diantaranya adalah penerbitan Kartu Tanda penduduk Elektronik (e-KTP) dan pelayanan Kartu Keluarga (KK). kedua jenis pelayanan tersebut mempunyai dampak yang sangat luas dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan e-KTP dan KK merupakan pelayanan yang sifatnya wajib bagi setiap penduduk yang telah memenuhi persyaratan dan keberadaannya menjadi prasyarat untuk mengakses berbagai pelayanan dan urusan yang lain. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 63 Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa Penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau lebih wajib memiliki kartu tanda penduduk.

Sesuai dengan permasalahan yang dijelaskan diatas , maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul : **“AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DIKANTOR CAMAT PAHAE JAE KABUPATEN TAPANULI UTARA”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dirumuskan yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

- Bagaimana akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pahae Jae?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

- Untuk mengetahui akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi Kependudukan di Kantor Camat Pahae Jae.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan keilmuan dalam kajian Administrasi Publik khususnya tentang akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan dikantor Camat Pahae Jae

2. Bagi Kantor Camat Pahae Jae

Dapat digunakan sebagai bahan masukan, perbandingan dan evaluasi terhadap kinerja aparat pemerintah dalam pelayanan publik untuk mencapai akuntabilitas dalam kerjanya.

3. Bagi Civitas Akademik

Untuk memperkaya bahan referensi ilmiah tentang akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan dikantor Camat Pahae Jae.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 . Akuntabilitas

2.1.1. Definisi Akuntabilitas

Akuntabilitas menurut Wahyudi Kumorotomo menyatakan bahwa Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai- nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.

Akuntabilitas merupakan salah satu pilar *Good Government* yang merupakan pertanggungjawaban pemerintah daerah dalam mengambil suatu keputusan untuk kepentingan publik, dalam hal ini sebagaimana pertanggung jawaban pemerintah daerah terhadap pelayanan publik yang diberikan. Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabannya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

J. B Ghartey dalam (LAN, 2004:35) mengatakan bahwa akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban terhadap pernyataan yang berhubungan dengan

pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana dan bagaimana. Pertanyaan yang memerlukan jawaban tersebut antara lain, apa yang harus dipertanggungjawabkan, mengapa pertanggungjawaban harus diserahkan, siapa yang bertanggungjawab terhadap berbagai bagian kegiatan dalam masyarakat, apakah pertanggungjawaban seiring dengan kewenangan yang memadai dan lain sebagainya.

Dalam *The Public Administration Dictionary*, Ralph C. Chandler dan Jack C. Plano dalam (Raba, 2006:23) mendefinisikan akuntabilitas sebagai kondisi dimana individu yang melaksanakan kekuasaan dibatasi oleh alat eksternal dan norma internal. Maka akuntabilitas memiliki dua sisi, internal dan eksternal. Secara eksternal, akuntabilitas berarti keharusan untuk mempertanggungjawabkan pengaturan sumber daya atau otoritas. Sebaliknya, bagian dalam akuntabilitas merujuk pada norma internal seperti, arahan profesional, etika dan pragmatis untuk pelaksanaan tanggungjawab bagi manajer dalam tugas sehari-harinya.

Konsep akuntabilitas di Indonesia memang bukan merupakan hal yang baru dan hampir seluruh instansi dan lembaga-lembaga pemerintah menekankan konsep akuntabilitas khususnya dalam menjalankan fungsi administratif pemerintahan. Fenomena ini merupakan dampak dari tuntutan masyarakat yang mulai digemborkan kembali pada awal era reformasi di tahun 1998.

Tuntutan masyarakat ini muncul karena pada masa orde baru konsep akuntabilitas tidak mampu diterapkan secara konsisten di setiap pemerintahan yang pada akhirnya menjadi salah satu penyebab lemahnya birokrasi dan menjadi

pemicu munculnya berbagai penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan keuangan dan administrasi negara di Indonesia. Era reformasi telah memberi harapan baru dalam implementasi akuntabilitas di Indonesia, apalagi kondisi tersebut didukung oleh banyaknya tuntutan negara - negara pemberi donor dan hibah yang menekan pemerintah Indonesia untuk membenahi sistem birokrasi agar terwujudnya *good governance*.

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip *good governance* yang merupakan kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan yang menjadi pertanggungjawaban kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Mardiasno (2009: 10).

Menurut Hasniati (2016) Akuntabilitas dapat dimaknai sebagai perwujudan kewajiban aparat pemerintah desa dalam mempertanggungjawabkan pengelolaan Dana Desa dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan agar dilaksanakan secara efisien, efektif, dan ekonomis.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas adalah:

1. Suatu bentuk tindakan kinerja yang telah dilakukan baik oleh perseorangan organisasi hingga pimpinan kepada pihak yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta keterangan atas pertanggungjawaban baik secara teknis maupun administratif.

2. Mempunyai tujuan tertentu dalam menjalankan suatu tanggungjawab dalam pelaksanaan instansi pemerintahan..

Dalam penelitian ini defenisi akuntabilitas yang digunakan adalah defenisi yang dikemukakan oleh sedarmayanti yaitu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Webster mendefinisikan akuntabilitas sebagai suatu keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan, dan akuntabel. Arti kata akuntabel adalah: pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggungjawab kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan. Kedua, memiliki kemampuan untuk dipertanggungjawabkan. (Bambang Wahyudi, 2002 : 190)

Menurut Kohler, akuntabilitas didefenisikan sebagai (Waluyo, 2007: 191)

1. Kewajiban seseorang (*employee*), agen, atau orang lain untuk memberikan laporan yang memuaskan (*satisfactory report*) secara periodik atas tindakan atau kegagalan untuk bertindak dari otoritas atau wewenang yang dimiliki
2. Pengukuran tanggungjawab (*responsibility*) atau kewajiban kepada seseorang yang di ekspresikan dalam nilai uang, unit kekayaan , atau dasar yang lain yang telah ditentukan terlebih dahulu.
3. Kewajiban membuktikan manajemen yang baik, pengendalian (*control*) yang baik, atau kinerja yang baik yang diharuskan oleh hukum yang

berlaku, ketentuan - ketentuan (*regulation*), persetujuan (*agreement*) , atau keabsaan (*custom*).

Pendapat lain sebagaimana dikemukakan Hamid (2007) menyatakan bahwa akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan penyelenggara organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau kewajiban untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Dalam Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas kinerja Instansi Pemerintah, akuntabilitas adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/ pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Akuntabilitas sebagai syarat dasar untuk mencegah penyalagunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi.

Pada dasarnya akuntabilitas sebagai konsep yang baik dalam memperbaiki birokrasi publik agar sesuai dengan harapan - harapan publik. Itulah alasan mengapa dalam pencapaian *good governance* diperlukan kontrol penuh dari seluruh *stakeholder* terhadap birokrasi agar dapat akuntabel.

Selain itu akuntabilitas dapat menjadi acuan dalam pengelolaan dan pengendalian sumber daya aparatur dalam penerapan kebijakan publik serta dalam

rangka pencapaian *good governance*. Untuk mewujudkannya, tampaknya bukan saja tergantung pada kemampuan birokrasi publik di dalam mendefinisikan dan mengelola harapan harapannya. Itulah sebabnya, dalam *good governance* diperlukan kontrol terhadap birokrasi publik agar dapat akuntabel.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli yang telah disebutkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas adalah konsep yang kompleks yang lebih sulit diwujudkan, karena akuntabilitas harus menekankan pada pertanggungjawaban kepada masyarakat luas (*horizontal, accountability*) yang dapat menggambarkan kinerja.

2.1.2. Jenis – jenis Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat hidup dan berkembang dalam lingkungan dan suasana yang transparan dan demokratis serta adanya kebebasan dalam mengemukakan pendapat. Makna pentingnya akuntabilitas sebagai unsur utama *good governance* antara lain tercermin dari berbagai kategori akuntabilitas.

Menurut Saleh dan Aslam Iqbal (1995: 65) Akuntabilitas publik ada dua jenis yaitu akuntabilitas internal dan akuntabilitas eksternal yang mempunyai defenisi sebagai berikut:

a. Akuntabilitas Internal

Pertanggungjawaban seseorang kepada Tuhannya sesuai dengan agama dan kepercayaannya mengenai segala sesuatu yang dijalankannya, hanya diketahui dan dipahami oleh dia sendiri. Oleh karena itulah akuntabilitas internal ini disebut juga sebagai akuntabilitas spritual. Akuntabilitas yang satu ini sangat sulit diukur karena tidak adanya ukuran yang jelas dan diterima oleh semua orang

serta tidak ada yang melakukan cek, evaluasi dan memonitor baik sejak proses sampai pada pertanggungjawaban itu sendiri.

b. Akuntabilitas Eksternal

Pertanggungjawaban seseorang kepada lingkungannya, baik lingkungan formal (atasan-bawahan) maupun lingkungan masyarakat. Akuntabilitas eksternal lebih mudah diukur mengingat norma dan standar yang tersedia memang sudah jelas. Kontrol dan penilaian eksternal sudah ada dalam mekanisme yang berbentuk dalam suatu sistem dan prosedur kerja.

2.1.3. Dampak Akuntabilitas

Dampak dari adanya akuntabilitas adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga kredibilitas pemerintahan dapat diakui dan keberadaannya akan selalu didambakan. Hal itu menyebabkan masyarakat untuk ikut peduli dan memberikan partisipasinya dalam setiap program pemerintahan.

2.1.4. Konsep Akuntabilitas

Pertanggungjawaban sebagai akuntabilitas merupakan suatu istilah yang pada awalnya diterapkan untuk mengukur apakah dana public telah digunakan secara tepat untuk tujuan dimana dana public ditetapkan dan tidak digunakan secara ilegal. Dalam perkembangannya akuntabilitas digunakan juga bagi pemerintah untuk melihat akuntabilitas efisiensi ekonomi program.

2.1.5. Indikator Akuntabilitas

David Hulme dalam (Raba, 2006: 115) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu adanya indikator seperti :

1. legitimasi bagi para pembuat kebijakan
2. keberadaan kualitas moral yang memadai
3. kepekaan
4. keterbukaan
5. pemanfaatan sumber daya secara optimal
6. upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas.

2.2. Kinerja

2.2.1. Pengertian Kinerja

Mangkunegoro dalam Hasim (2004:67) mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

2.2.2. Indikator Kinerja

Kinerja tersebut harus di ukur dan di laporkan dalam bentuk laporan kinerja.pelaporan informasi kinerja tersebut sangat penting bagi pihak internal maupun eksternal, bagi pihak internal, manajer atau suatu pemimpin mendapatkan laporan dari staf nya untuk meningkatkan akuntabilitas manajerial dan akuntabilitas kinerja. Bagi pihak eksternal, informasi kinerja tersebut digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi, menilai tingkat transparansi dan akuntabilitas publik.

Indikator yang dapat digunakan untuk menilai kinerja meliputi sebagaimana dijelaskan oleh (Dwiyanto, 202:48) adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output, dimana dalam input tersebut adanya jumlah kerja, jumlah pegawai, dan tingkat kehadiran sebagai input dalam mengukur efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan yang akan menjadi outputnya berapa banyak pekerjaan yang diselesaikan setiap harinya.

Dalam konsep produktivitas yang peneliti teliti meliputi Jumlah Kerja, Jumlah Pegawai dan Tingkat Kehadiran, dan dilihat dari jam kerja pegawai datang dan pulang sesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan dimana jam kerja pegawai Unit pelayanan Kecamatan Pahae Jae dari jam 08.00 pagi sampai jam 15.00 sore.

Dari sini dapat dilihat bagaimana kriteria kinerja yang bermutu dan standart kinerja yang digunakan sebagai acuan oleh pegawai yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pegawai merupakan faktor utama untuk mencapai kinerja yang bermutu. Dengan penjelasan tersebut, dapat digambarkan bahwa kriteria kinerja yang baik dapat dicapai dengan dimulai dari peningkatan sumber daya manusianya. Dalam hal ini, pegawai sebagai subyek yang harus ditingkatkan mutunya. Dengan peningkatan mutu sumber daya manusia dari pegawai maka mutu kinerja yang unggul dapat dicapai.

2. Kualitas Layanan

Indikator kualitas layanan ini berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang di berikan pegawai. Dalam indikator ini yang peneliti teliti meliputi kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Adiministrasi Kependudukan di Kecamatan Pahae Jae, bahwa pegawai belum bisa dikatakan cepat tanggap dalam menanggapi permohonan masyarakat. Kecepatan dalam pelayanan sangat penting dalam pelayanan publik. Karena kecepatan sangat menentukan kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi tersebut. Dan seperti dalam kecepatan waktu untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK) Perekaman e-KTP, dimana ketika masyarakat datang pelayanan pegawai unit Pelayanan masih belum berjalan dengan baik seperti yang diharapkan.

3. Responsivitas

Indikator kinerja yang diteliti ini dalam masalah responsivitas dilihat pada kinerja pegawai dalam kebutuhan dan aspirasi masyarakat, pegawai dalam merespons kebutuhan masyarakat belum cukup baik. Suatu instansi publik agar lebih baik harus menerima kritikan atau masukan dari masyarakat.

4. Responsibilitas

Indikator kinerja yang diteliti dalam masalah responsibilitas dilihat dari kegiatan kinerja pegawai dalam menjalankan standar operasional prosedur (SOP) atau misi dan visinya, dalam menjalankan standar operasional prosedur dan menjalankan misi dan visi sudah cukup baik. Dalam pelayanan publik harus adanya standar operasional prosedur (SOP) agar memudahkan pelayanan kepada masyarakat, dan dimana unit pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan

pahae jae dalam memberikan layanan apakah sudah sesuai dengan standar prosedur yang sudah ditetapkan oleh pemerintah seperti dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), e- KTP , prosedur dan syarat-syarat nya apakah sesuai dengan yang ditetapkan.

5. Akuntabilitas

Indikator kinerja yang diteliti dalam permasalahan akuntabilitas ini dilihat dari kegiatan kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat dalam berbagai keperluan yang dimohon, mencakup persyaratan teknis dan administrative yang harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan naik dari segi kualitas maupun keabsahan produk pelayanan. Persyaratan teknis dan administrasi hendaknya dibuat dengan sesederhana mungkin, agar seluruh lapisan masyarakat dapat memahami prosedur tersebut. Dalam menjalankan akuntabilitas dalam kinerja apakah sudah baik, dalam suatu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat diperlukan akuntabilitas karena akuntabilitas adalah bentuk pertanggung jawaban atas kinerja yang sudah dilakukan.

2.2.3. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja sektor publik secara umum masih belum memuaskan. Banyak produk pelayanan yang dihasilkan harus ditebus dengan bersusah payah oleh masyarakat. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja individu, tim maupun organisasi, yang perlu diperhatikan dan dipahami untuk memperbaiki kinerja. Menurut Mahsun (2006: 90) beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1 *Leadership*

Kepemimpinan diacu sebagai individu atau group dalam suatu posisi yang memiliki wewenang untuk mengendalikan dan mengarahkan pekerjaan orang lain. Sifat yang perlu dimiliki adalah:

- a. Mengarahkan dengan contoh
 - b. Harus memiliki komitmen
 - c. Jalur yang bersih
 - d. Menjadi seorang yang mampu menjawab dengan baik
 - e. Menggunakan pertimbangan yang bijaksana
- 2 *Equity*: ketidakwajaran harus dihindari karena hal itu akan merusak kepercayaan dan kredibilitas organisasi yang akan mengakibatkan kinerja kurang optimal.
- 3 *Clarity*: untuk melaksanakan tugas dengan baik perlu kejelasan mengenai apa tugas dan harapan yang ingin dicapai. Clarity meliputi:
- a. Misi organisasi
 - b. Peran dan tanggung jawab
 - c. Ekspektasi kinerja
 - d. Pelaporan kinerja
- 4 *Balance*: keseimbangan antara ekspektasi dan kapasitas, upah dan kinerja
- 5 *Ownership*: rasa kepemilikan akan meningkatkan perilaku, tanggung jawab, dan sikap
- 6 *Consequence*: konsekuensi dapat berupa penghargaan dan atau sanksi. Konsekuensi membantu mendorong pelaksanaan wewenang pemenuhan tanggung jawab, dan peningkatan kinerja.
- 7 *Consistency*: konsistensi menjamin stabilitas. Penerapan yang konsisten dalam organisasi akan melemahkan kredibilitas organisasi. Hal itu cenderung menurunkan moral pegawai . Rasa memiliki akan hilang dan kinerja akan melemah.

Faktor- faktor kinerja tersebut tentu tidak hanya dijadikan wacana saja, tapi harus dipahami demi peningkatan kinerja para aparat. Untuk mengetahui sejauh mana peningkatan kinerja aparat diperlukan pengukuran kinerja pegawai.

2.2.4. Pengukuran Kinerja Pegawai

Pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah: suatu aktifitas penilaian pencapaian target-target tertentu yang dan tujuan strategis organisasi. Lohman (Mahsun 2006: 25). Menurut Whittaker (BPKP, 2000) menyebutkan “ pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilits”. Ada beberapa elemen pokok yang harus diperhatikan dalam suatu pengukuran kinerja. Menurut Mahsun (2006: 26) elemen pokok dalam kinerja adalah:

- 1 Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi
- 2 Merumuskan indikator dan ukuran kinerja
- 3 Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran organisasi
- 4 Evaluasi kinerja (*feedback*, penilaian kemajuan organisasi ,meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas)

2.3. Pelayanan publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010 : 3).

Departemen dalam Negeri mengemukakan pengertian pelayanan publik adalah proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan (Hardiyansyah, 2011: 12). Hardiyansyah dalam bukunya Kualitas Pelayanan Publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Sedangkan dalam pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

2.3.2. Bentuk- Bentuk Pelayanan Publik

Adapun kegiatan yang disinggung diatas adalah merupakan kegiatan memberikan kemudahan bagi setiap warga untuk mendapatkan kepuasan dari kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Bentuk pelayanan publik ada tiga macam yaitu :

1 Pelayanan Lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas oleh bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan

yang tersedia. Agar pelayanan lisan ini berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar dan singkat tetapi cukup jelas mengenai pelayanan sehingga memuaskan bagi masyarakat yang membutuhkan.
- c. Bertingkah sopan dan ramah meskipun dalam keadaan sepi tetapi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai karena dapat menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas
- d. Tidak melayani orang yang hanya “sekedar berbincang” dengan cara yang sopan.

2 Pelayanan Melalui Tulisan

Layanan ini diberikan dalam bentuk penjelasan kepada masyarakat dengan alat yang digunakan dalam bentuk tulisan tentang informasi yang ingin disampaikan. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam yaitu:

- a. Layanan yang berupa petunjuk informasi dan yang sejenisnya, yang ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.
- b. Pelayanan berupa reaksi atas pelaporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3 Pelayanan Dalam Bentuk Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan untuk penjelasan secara lisan. Umumnya layanan ini oleh petugas-petugas tingkat menengah kebawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan pegawai sangat menentukan keberhasilan perbuatan pekerja.

2.3.3. Fungsi Pelayanan Publik

Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 2 dikatakan bahwa Fungsi pelayanan publik ialah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Sedangkan menurut AG. Subarsono mengatakan “bahwa fungsi pelayanan publik ialah untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Warga pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, dan sertifikat”.

2.3.4. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa tujuan pelayanan public antara lain :

- 1 Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public
- 2 Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan public yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- 3 Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- 4 Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik”.

2.4. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang pelaksanaan UU 23 Tahun 2006, Administrasi kependudukan adalah sebuah rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam penerbitan Data Kependudukan dan penerbitan sebuah dokumen melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pembangunan sektor lain dan pelayanan publik.

Kependudukan atau penduduk menurut Thomas Robert Maltus adalah penduduk (seperti juga tumbuhan dan binatang) apabila tidak ada pembatasan, akan berkembang biak dengan cepat dan memenuhi dengan cepat beberapa bagian dari permukaan bumi ini disebabkan karena hubungan kelamin antar lakik- laki dan perempuan tidak bisa dihentikan.

Adapun pelayanan administrasi kependudukan meliputi perubahan biodata penduduk, KTP, KK, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri, Surat Keterangan Pindah Datang, pendataan dan pelayanan penduduk administrasi rentan serta Legalisir KK dan KTP dan lain sebagainya.

Perlu kita ketahui bersama bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk, kepemilikan dokumen dan kepastian hukum, informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan keluarganya serta ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat dari kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Adapun dokumen kependudukan yang dimaksud diatas adalah dokumen resmi yang diterbitkan langsung oleh instansi yang mempunyai kekuatan hukum sebagai salah satu alat bukti yang valid yang dihasilkan dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan meliputi :

- 1 Biodata penduduk
- 2 Kartu keluarga (KK)
- 3 Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 4 Surat Keterangan Kependudukan
- 5 Akte pencatatan sipil.

Surat keterangan penduduk yang dimaksud adalah sebagai berikut : surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah keluar negeri, surat keterangan datang dari luar negeri, surat keterangan tempat tinggal, surat keterangan kelahiran, surat keterangan lahir mati, surat keterangan

batal kawin, surat keterangan pembatalan perkawinan, surat keterangan pengangkatan anak, surat keterangan pelepasan kewarganegaraan Indonesia, surat keterangan pengganti identitas dan surat keterangan pencatatan sipil.

Seluruh warga negara yang bertempat tinggal dan akan menempati wilayah baru disuatu wilayah harus memiliki identitas diri sebagai pertanda warga negara. Identitas diri masuk dalam administrasi kependudukan. Sehingga setiap warga negara harus memiliki identitas diri sama seperti yang diungkapkan menurut Angkat (2017: 33) bahwa orang yang akan berdomisili pada suatu wilayah maka harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk. Maka administrasi kependudukan sangat penting bagi setiap warga negara.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Hermita Sari	Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan kepada Masyarakat diKecamatan Banjarmasin Timur	Dalam hasil penelitiannya dikatakan bahwa Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Timur dilihat dari legitimasi bagi para pembuat kebijakan, keberadaan kualitas moral yang memadai, kepekaan, keterbukaan, pemamfaatan sumber daya secara optimal, upaya peningkatan efesiensi dan efektivitas sudah cukup baik akuntabilitas pegawai dalam pelayanan. Namun masih ada hal-hal yang harus

			di perbaiki kedepannya seperti perbaikan alat-alat penunjang agar kinerja pegawai semakin baik lagi dari sebelumnya.
2.	Rahmat Hendra Ari Atmaja	Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik	Dalam hasil penelitiannya dikatakan bahwa Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja dari kantor Kecamatan Mlarak sudah cukup akuntabel. Masyarakat secara umum sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Mlarak. Hanya saja belum adanya ukuran ukuran yang jelas dan tertulis secara formal mengakibatkan hasil kerja kantor kecamatan tidak maksimal. Kualitas individu pegawai kantor kecamatan Mlarak juga perlu ditingkatkan untuk mendukung akuntabilitas yang berusaha diterapkan oleh Kantor Kecamatan Mlarak. Dengan ukuran formal yang jelas dan tertulis, di dukung oleh kualitas individu yang kredibel, maka sebuah organisasi akan berfungsi dengan baik dan akuntabel.
3.	Kasmila	Akuntabilitas Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	Dalam hasil penelitiannya dikatakan bahwa Akuntabilitas kinerja dari pegawai pada kantor kecamatan Biringkanaya kota Makassar sudah berjalan dengan baik. Para pegawai dianggap telah akuntabel terhadap kinerja mereka

			berdasarkan penilain 6 dimensi yang digunakan oleh penulis. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek legitimasi bagi para pembuat kebijakan dalam hla pengangkatan kepala camat dan program kerja sudah berjalan dengan baik, kualitas moral yang memadai. Pegawai dalam indikator kepekaan disini dikatakan membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan masyarakat yang saling berkomunikasi.
--	--	--	---

2.6. Kerangka Berpikir

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, yang selanjutnya disingkat SAKIP, adalah rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat, dan prosedur yang dirancang untuk tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data, pengklasifikasian, pengikhtisaran, dan pelaporan kinerja pada instansi pemerintah, dalam rangka pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah.

Menurut Rue dan Byars dalam Amiruddin (2019:46) kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil. Widodo dalam Amiruddin (2019: 46) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan

menyempurnakan sesuai dengan pertanggungjawaban dengan hasil seperti yang diharapkan.

Sinambela (2010:5) mengemukakan Pelayanan Publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setaip kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak menguntungkan secara fisik. Pelayanan Publik juga dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini berusaha untuk mencari jawaban atas pertanyaan yang berhubungan dengan Akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pertanyaan– pertanyaan tersebut memerlukan jawaban bersifat deskriptif yang menggambarkan fakta- fakta tentang masalah- masalah yang diselidiki sebagaimana adanya interpretasi secara rasional dari berbagai temuan dilapangan sekaligus menganalisis semua keadaan di lokasi penelitian. Dengan demikian untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif.

Menurut Sugiyono (2010: 17) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjuk pada tempat atau yang dijadikan objek penelitian, dan merupakan hal terpenting dalam melakukan sebuah penelitian. Pada

penelitian ini penulis memilih lokasi di Kantor Camat Pahae Jae, Jl. D.I Panjaitan No.8, Ps. Sarulla, Kecamatan Pahae Jae, Kabupaten Tapanuli Utara, Sumatera Utara.

3.3. Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah seseorang yang benar- benar memahami dan mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data- data yang dapat membantu dalam memenuhi permasalahan. Menurut Bagong Suyanto (2005:172) informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu:

1 Informan Kunci

Informan kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok. Dalam penelitian ini Informan kunci adalah Bapak Redianto Sinaga, SE, M.I. Kom. Selaku Camat di Kantor Kecamatan Pahae Jae.

2 Informan utama

Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Dari pengertian informan utama diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa informan utama dalam penelitian ini adalah Katrin Sitompul Selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kantor Camat Pahae Jae.

3 Informan tambahan

Informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi social yang diteliti. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah Bapak Sebrot Hutagalung, S. Sos Ibu Berta Nainggolan dan Ibu Monica KJ Simatupang, S. sos selaku Staf Kepegawaian di Kantor Camat Pahae Jae

3.4. Teknik pengumpulan Data

Untuk penelitian ini, cara pengumpulan data yang penelitian digunakan sebagai berikut :

a. Wawancara

Menurut Nasir (1988:234) wawancara adalah “ proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si pewawancara dengan si penjawab atau *responden* dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide*.”

Di dalam teknik ini pengumpulan data dilakukan dengan cara tanya jawab sepihak yang dikerjakan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Fungsi dari *interview* antara lain sebagai metode primer, jika menjadi satu-satunya alat pengumpul data atau mempunyai kedudukan utama. Sebagai metode pelengkap, jika hanya digunakan untuk mencari informasi- informasi yang tidak dapat diperoleh dengan cara lain.

Wawancara dapat dilakukan secara langsung dengan obyek yang diteliti dengan tujuan untuk mendapatkan data primer. Wawancara dapat

dilakukan langsung terhadap camat, staff, aparatur pada bagian- bagian lain yang terkait dengan proses penyelenggaraan pemerintahan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian. Dokumentasi dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara. Agar lebih memperjelas dari mana informasi itu didapatkan, penelitian mengabadikan dalam bentuk foto-foto relevan dengan penelitian. Adapun sasaran dokumentasi yaitu foto-foto dari Kantor Camat Pahae Jae.

3.5. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami dengan mudah, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Adapun teknik analisis data menurut Jhon W. Creswell (2016: 264) dalam penelitian ini dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara menscanning materi, mengetik data lapangan, atau memilah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
3. Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding merupakan proses mengelola materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan mensegmentasi kalimat-kalimat (paragrafparagraf).
4. Terapkan proses coding mendeskripsikan setting orang-orang, kategorikategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi atau peristiwa-peristiwa dalam setting tertentu.
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasikan atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti “pembelajaran apa yang bisa diambil dari semua ini?” membantu peneliti mengungkapkan esensi dari suatu gagasan.

