

## **Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara**

Protus Ammuni<sup>1</sup>, Marthen Patiung<sup>2</sup> Dimas Agustian<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Timor, Indonesia

email: [protusammuni@gmail.com](mailto:protusammuni@gmail.com)<sup>1</sup> [marthenpatiung52@gmail.com](mailto:marthenpatiung52@gmail.com)<sup>2</sup> [dimas.agustian.adm@unimor.ac.id](mailto:dimas.agustian.adm@unimor.ac.id)<sup>3</sup>

(Diterima Agustus 2024; Disetujui Agustus 2024; Dipublikasikan September 2024)

### **Abstrak**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah proses dan pencapaian akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Timor Tengah Utara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses dan pencapaian akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Timor Tengah Utara. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah informan dan dokumen. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan observasi, wawancara, analisis data kualitatif model: Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian menjelaskan, akuntabilitas hukum dan kejujuran pada dukcapil kabupaten TTU dalam pelayanan pembuatan E-KTP sudah mematuhi standar operasional (SOP) yang telah ditetapkan secara ketat. Akuntabilitas proses dalam pembuatan E-KTP di dukcapil kabupaten TTU sudah diatur dengan jelas dan dilakukan secara terstruktur, mulai dari persyaratan, pendaftaran, perekaman, hingga pencetakan E-KTP. Akuntabilitas program di dukcapil kabupaten TTU yaitu penerapan system nomor antrian, dan dalam program pelayanan pembuatan E-KTP telah mencapai target nasional 98%. Akuntabilitas kebijakan di dukcapil kabupaten TTU yaitu seluruh pegawai dukcapil memiliki tanggungjawab yang jelas mulai dari tanggungjawab kepada pemerintah daerah hingga tanggungjawab kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Akuntabilitas, Pelayanan Publik E-KTP

### **Abstract**

The formulation of the problem in this study is How is the process and achievement of public service accountability in making E-KTP at the population and civil registration office of North Central Timor Regency. This study aims to analyze the process and achievement of public service accountability in making E-KTP at the population and civil registration office of North Central Timor District. This type of research uses descriptive qualitative research methods. The data sources used are informants and documents. Data collection techniques are carried out by conducting observations, interviews, qualitative data analysis models: Data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study explain that legal accountability and honesty at the TTU district headquarters in the E-KTP making service have strictly complied with the operational standards (SOP) that have been set. Process accountability in making E-KTP at the dukcapil of TTU district has been clearly regulated and carried out in a structured manner, starting from requirements, registration, recording, to printing E-KTP. Program accountability at the TTU district dukcapil is the application of the queue number system, and in the E-KTP making service program has reached the national target of 98%. Policy accountability at the TTU district dukcapil is that all dukcapil employees have clear responsibilities ranging from responsibilities to local government to responsibilities to the community.

**Keywords:** Accountability, E-KTP Public Service.



## PENDAHULUAN

Pada dasarnya, upaya pembangunan administrasi negara adalah peningkatan sistem dan prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan kapasitas administrasi negara untuk membantu menjalankan pemerintahan. Pemerintah harus menjalankan tiga fungsi utama: pelayanan masyarakat (*public service function*), pembangunan (*development function*), dan perlindungan (*protection function*). Selama proses penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah harus melakukan ketiga tugas tersebut dengan sebaik-baiknya. Pemerintahan yang baik bergantung pada akuntabilitas. Akuntabilitas berarti bertanggung jawab atau menjawab dan menerangkan tindakan, kinerja, badan hukum, atau pimpinan organisasi kepada pihak yang berwenang untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. (LAN: Hal 43).

Selama proses penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah harus melakukan ketiga fungsi tersebut dengan sebaik-baiknya. Proses pemerintahan yang efektif bergantung pada akuntabilitas. Akuntabilitas adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan tindakan, kinerja, badan hukum, atau pimpinan organisasi kepada pihak yang berwenang untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik membutuhkan akuntabilitas. Menurut Ganie (2000: 142), *Good Governance* adalah cara untuk mengelola sumber daya ekonomi dan sosial. Ini melibatkan pengaruh sektor Negara dan non-Negara dalam usaha bersama. Upaya untuk menghubungkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dengan pelayanan publik bukanlah hal yang baru. *Good Governance* muncul sebagai tuntutan untuk mengubah kinerja pelayanan publik sehingga dapat diberikan pelayanan publik yang efektif, bersih, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Salah satu prinsip utama dari *Good Governance* adalah akuntabilitas. Ide ini digunakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas beberapa aspek pemerintahan, tidak hanya berkaitan dengan perbaikan sarana dan prasarana, tetapi juga berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Organisasi publik harus berakuntabilitas untuk memastikan bahwa pengelolaan anggaran dan keputusan dapat dilihat secara jelas, dan untuk memastikan bahwa sumber daya digunakan secara efektif dan sesuai dengan tujuan publik. Akuntabilitas juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik.

Akuntabilitas adalah salah satu prinsip penting dalam *Good Governance*. Konsep ini menjadi salah satu bentuk acuan dalam upaya peningkatan kualitas pada beberapa aspek pemerintahan, tidak hanya mengacu pada perbaikan sarana dan prasarana melainkan salah satunya adalah dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Organisasi publik harus berakuntabilitas agar dapat memberikan transparansi pengelolaan anggaran dan keputusan, serta juga dapat memastikan sumber daya yang digunakan secara efisien dan sesuai dengan tujuan publik. Akuntabilitas juga dapat menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik.

Sebagaimana dijelaskan oleh Dwiyanto (2002:55), akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian dan ketepatan penyelenggaraan pelayanan dengan nilai atau standar eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholder*.

Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara bertanggung jawab untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik terdiri dari rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk, termasuk barang, jasa, dana, dan pelayanan administratif.

Pelayanan publik adalah proses dan hasil yang menunjukkan bagaimana pemerintah melakukan pekerjaannya. Pelayanan publik terkait erat dengan kesejahteraan rakyat. Masyarakat yang puas dengan layanan pemerintah pasti akan terjadi. Pelayanan publik adalah masalah terbesar yang dihadapi pemerintah. Bukan hanya harus menentukan bagaimana pelayanan publik berfungsi, efektif, dan efisien, tetapi juga harus membuatnya bertanggung jawab kepada masyarakat dan tersedia untuk semua orang. Setiap langkah ini harus dilakukan dengan fokus pada hasil.

Salah satu bentuk layanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat adalah layanan administratif dalam bidang kependudukan, khususnya layanan pembuatan E-KTP. Menurut UU Nomor 24 Tahun 2013, yang merupakan perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan dan penertiban yang berkaitan dengan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan, dan pencatatan penduduk.

Sistem diharapkan dapat menyediakan layanan publik dengan memenuhi hak administratif penduduk dan melindungi penerbitan dokumen kependudukan tanpa membuat pemerintah dan pemerintah daerah bertindak secara diskriminatif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah lembaga yang sangat bertanggung jawab atas penerbitan data dan dokumen kependudukan. Pembuatan E-KTP adalah salah satu layanan publik yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Kartu Tanda Kependudukan Elektronik, atau E-KTP, adalah kartu identitas penduduk yang dilengkapi dengan cip, yang merupakan identitas resmi penduduk dan diterbitkan oleh lembaga pelaksana, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Penggunaan E-KTP saat ini merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat dan mendukung akurasi pembuatan database kependudukan di tingkat nasional maupun di tingkat kabupaten/kota, Provinsi, dan provinsi. Dengan penerapan E-KTP, pemalsuan KTP akan diminimalkan dan setiap penduduk tidak akan memiliki lebih dari satu. Ini disebabkan oleh fakta bahwa kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang terdiri dari iris mata dan sidik jari penduduk sudah ada di dalam E-KTP.

Aparatur pemerintah dalam sektor pelayanan pemenuhan hak administratif kependudukan belum mencapai hasil yang diharapkan. Selama pembuatan E-KTP, banyak keluhan dan pengaduan masyarakat tentang kinerja pemerintah dalam memberikan layanan publik. Keluhan dan pengaduan itu seperti ketidakjelasan informasi, kesalahan administrasi dan keterbatasan tempat pelayanan. Disamping itu, sarana dan prasarana pendukung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara juga dinilai belum memadai untuk mendukung pelayanan dengan jumlah kuota masyarakat yang banyak. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas kantor yang terbatas seperti Kantor yang terlalu kecil atau kurang ruang untuk menampung jumlah masyarakat yang datang, hal ini dapat menyebabkan ruang tunggu yang penuh dan antrian yang panjang. Dan **Keterbatasan Fasilitas Pendukung Lainnya**: Misalnya, kurangnya kertas cetak, toner printer, atau peralatan kantor lainnya yang diperlukan untuk mencetak dokumen-dokumen penting seperti E-KTP. Hal ini bisa memperlambat proses penerbitan dokumen.

Pelayanan publik harus diberikan secara bertahap dan akuntabel kepada masyarakat umum dan pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.KEP/26/M.PAN/2/2004, yang dikeluarkan pada tanggal 24 Februari 2004, memungkinkan lembaga pemerintah yang akuntabel untuk menyelenggarakan kinerja pelayanan publik. Keputusan ini menetapkan pedoman umum untuk penyelenggaraan pelayanan publik, serta

petunjuk teknis untuk penyelenggaraan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Keputusan ini juga menegaskan betapa pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkual. Pedoman ini dibuat untuk membantu seluruh pelaksana pelayanan publik dalam meningkatkan akuntabilitas kinerja pelayanan publik, termasuk akuntabilitas untuk kinerja, biaya, dan produk pelayanan publik. Sebagai pengambil alih layanan publik yang diperlukan masyarakat, pemerintah harus bertanggung jawab dan berusaha untuk memberikan kinerja pelayanan yang baik selama menjalankan tugasnya untuk memastikan bahwa layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat diselenggarakan dengan baik dari segi kualitas dan kuantitas.

Untuk memastikan pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik yang efektif, indikator atau dimensi akuntabilitas digunakan. Tujuan penetapan dimensi ini adalah untuk membandingkan dan menilai apakah kegiatan yang telah dilakukan sesuai dengan rencana, pedoman, dan peraturan yang berlaku. Pada penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur akuntabilitas kinerja pelayanan publik berasal dari teori akuntabilitas Sheila Elwood dalam Mardiasmo (2004:226-227). Menurut teori ini, organisasi dan lembaga pemerintah harus memenuhi empat dimensi akuntabilitas agar akuntabilitas kinerja pelayanan publik berjalan dengan baik. Untuk melakukannya, telah terbukti bahwa membandingkan dan menilai apakah proses pelayanan yang dilakukan sesuai dengan rencana, standar, dan peraturan yang berlaku.

Empat dimensi tersebut di antaranya yaitu: Satu, Akuntabilitas hukum dan kejujuran, berhubungan dengan penyalahgunaan jabatan dan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Pemerintah Indonesia telah meluncurkan program E-KTP dengan tujuan meningkatkan keamanan identitas penduduk dan mempermudah berbagai transaksi administratif. Namun, implementasi program ini di beberapa daerah menghadapi masalah serius, termasuk korupsi, pemalsuan data, dan ketidakpatuhan terhadap prosedur hukum. Dua, Akuntabilitas proses, berhubungan dengan apakah prosedur yang digunakan sudah cukup baik dalam bidang kecukupan sistem, informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang bersifat responsif, cepat, dan murah biaya. Tiga, Akuntabilitas program berhubungan dengan pertimbangan terhadap keberhasilan tujuan yang telah ditetapkan dan apakah organisasi telah mempertimbangkan alternatif program dengan memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal. Akuntabilitas program berarti bahwa program yang telah dibuat oleh organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu untuk mendukung strategi dalam pencapaian visi, misi, dan tujuan organisasi. Empat, Akuntabilitas kebijakan, Berhubungan dengan pertanggungjawaban Lembaga publik atas kebijakan yang diambil dan ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak yang akan terjadi di masa depan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara adalah lembaga yang bertugas memberikan layanan administrasi kepada masyarakat, termasuk dalam proses pengurusan E-KTP. Meskipun telah berusaha dengan baik, namun terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah keterbatasan alat pencetakan dan pembaca kartu E-KTP, yang menghambat efisiensi dalam proses pembuatan kartu identitas penduduk. Masalah jaringan juga sering kali menjadi penyebab terjadinya kemacetan dalam layanan ini. Selain itu, keragaman informasi mengenai persyaratan dokumen yang diperlukan sering berubah, sehingga membingungkan masyarakat yang ingin mengurus E-KTP. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dan peningkatan sistem agar pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan efektif bagi seluruh warga Kabupaten Timor Tengah Utara. Oleh karena itu, berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

kefamenanu dengan judul “Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, sebagai berikut: Untuk mengetahui proses dan pencapaian akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara ?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif. Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran, Akuntabilitas Manajerial, Akuntabilitas Program, dan Akuntabilitas Kebijakan. Sumber data adalah subyek dari mana data tersebut diperoleh. Dari pendapat para ahli diatas, disimpulkan bahwa sumber data adalah subyek dari data diperoleh. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yaitu mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh di lokasi penelitian kemudian diolah berdasarkan sifat dan jenis selanjutnya diinterpretasi secara deskriptif untuk menjawab rumusan masalah. Berikut penjelasan dari alur kegiatan dari analisis sebagai berikut: *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (penyajian data), *Conclusions Drawing* (penarikan kesimpulan atau verifikasi)

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara**

#### **1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran**

Akuntabilitas hukum dan kejujuran merupakan dua aspek penting dalam pelayanan publik, terutama dalam konteks pengurusan dokumen identitas seperti E-KTP. Akuntabilitas hukum mengacu pada kewajiban dan tanggung jawab yang diatur oleh hukum yang berlaku, baik itu dalam proses administrasi maupun dalam perlindungan data pribadi. Dalam konteks Dinas Dukcapil, ini mencakup kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan, seperti permendagri yang mengatur proses pengurusan E-KTP. Sementara itu, kejujuran merupakan nilai moral yang menuntut integritas dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam pelayanan publik. Dalam konteks pengurusan E-KTP, kejujuran mencakup tidak adanya praktik pungutan liar atau gratifikasi yang bertujuan untuk mempercepat proses atau memperoleh keuntungan pribadi. Praktik ini bertentangan dengan prinsip layanan publik yang transparan dan adil.

Pelayanan di kantor Dukcapil kabupaten TTU dilakukan dengan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan secara ketat. SOP ini tidak hanya memastikan bahwa setiap pegawai ASN menjalankan tugas sesuai dengan tupoksinya, tetapi juga meminimalkan kelemahan dan kekurangan dalam proses pelayanan. Selain itu, penerapan SOP ini juga memiliki dasar hukum yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Proses pendaftaran dan pencetakan KTP mengikuti alur yang jelas dan memerlukan dokumen-dokumen yang sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Meskipun terkadang terdapat waktu tunggu untuk proses pengiriman data ke Jakarta, tim Dukcapil berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat tanpa memungut biaya apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## 2. Akuntabilitas Proses

Akuntabilitas proses adalah konsep yang mengacu pada kewajiban dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap langkah atau tahap dalam suatu proses dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, seperti pembuatan E-KTP, akuntabilitas proses menuntut agar setiap tahap mulai dari pendaftaran, verifikasi data, perekaman biometrik, hingga pencetakan kartu identitas dilakukan dengan transparansi, kepatuhan terhadap peraturan, dan efisiensi yang optimal. Hal ini mencakup implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebagai panduan dalam menjalankan setiap aktivitas administratif. Akuntabilitas proses juga melibatkan pemantauan dan evaluasi secara rutin terhadap kinerja dan hasil setiap tahap proses, untuk memastikan bahwa tujuan pelayanan publik untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan terpercaya kepada masyarakat tercapai.

Akuntabilitas proses dalam pembuatan E-KTP di dukcapil kabupaten TTU yaitu, prosedur pendaftaran dan perekaman KTP elektronik diatur dengan jelas. Persyaratan awal meliputi membawa fotokopi kartu keluarga dan memastikan usia pemohon minimal 17 tahun atau telah menikah. Layanan ini diselenggarakan tanpa biaya bagi masyarakat, dengan dana yang berasal dari anggaran pemerintah pusat. Proses perekaman untuk pemohon baru biasanya memakan waktu sekitar 10 menit, namun ada variasi waktu tunggu tergantung pada jumlah pengunjung dan kondisi jaringan, dengan pencetakan KTP elektronik bisa selesai dalam waktu optimal jika jaringan berfungsi baik. Responsivitas pegawai dinilai baik dengan pelayanan yang ramah, profesional, dan efisien, meskipun terdapat tantangan dalam beberapa kasus seperti lonjakan permintaan atau masalah teknis yang dapat mempengaruhi waktu tunggu. Sarana dan prasarana di kantor Dukcapil Kabupaten TTU dianggap memadai, meskipun ada kebutuhan untuk meningkatkan ruang tunggu agar lebih nyaman dan memadai bagi pengunjung. Secara keseluruhan, upaya terus dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai jadwal yang ditetapkan dan memenuhi standar pelayanan publik yang baik.

## 3. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program merujuk pada kewajiban dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa program-program pemerintah atau organisasi dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, dengan mempertanggungjawabkan penggunaan sumber daya dan mencapai hasil yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik seperti pembuatan E-KTP, akuntabilitas program mengacu pada berbagai aspek, termasuk perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan hasil program.

Akuntabilitas program dalam pembuatan E-KTP di dukcapil kabupaten TTU yaitu, Dukcapil Kabupaten TTU telah mencapai pencapaian yang signifikan dalam program pelayanan pembuatan e-KTP dengan mencapai target nasional sebesar 98% partisipasi masyarakat. Melalui penggunaan sistem nomor antrian, mereka berhasil mengelola proses perekaman dengan efisien dan menghindari penumpukan, memastikan pelayanan yang lebih terstruktur dan berkualitas. Meskipun menghadapi tantangan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, upaya mereka dalam memberikan layanan yang ramah, profesional, dan tepat waktu terus ditingkatkan. Dengan demikian, Dukcapil Kabupaten TTU berkomitmen untuk memastikan setiap warga mendapatkan e-KTP secara efektif dan bahwa pengalaman pelayanan yang positif terus diberikan kepada semua pemohon.

#### 4. Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas kebijakan merujuk pada kewajiban dan tanggung jawab pemerintah atau organisasi dalam mempertanggungjawabkan keputusan dan tindakan yang terkait dengan kebijakan publik yang telah diambil. Hal ini mencakup proses perumusan kebijakan, implementasi, evaluasi, dan pelaporan hasil kebijakan kepada publik dan pihak-pihak yang terkait.

Akuntabilitas kebijakan dalam pembuatan E-KTP di dukcapil kabupaten TTU yaitu, bahwa mereka memiliki tanggungjawab yang jelas terhadap masyarakat dan pegawai dalam proses pembuatan E-KTP. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk menegaskan komitmennya untuk menyediakan pelayanan yang efisien, tepat waktu, dan berkualitas kepada masyarakat, sambil menjaga keamanan data pribadi. Mereka juga bertanggungjawab atas pelaporan hasil kinerja kepada pemerintah daerah sebagai bentuk akuntabilitas terhadap pelayanan publik. Di sisi lain, staf Dukcapil Kabupaten TTU memainkan peran penting dalam menjalankan proses pelayanan harian dengan profesionalisme dan keramahan, sambil memastikan kepatuhan terhadap prosedur yang ditetapkan. Mereka juga bertanggungjawab atas kualitas layanan yang diberikan dan terus meningkatkan kinerja mereka melalui pelatihan dan evaluasi rutin. Secara keseluruhan, komitmen mereka untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat tercermin dalam upaya mereka untuk memastikan bahwa setiap pemohon E-KTP di Kabupaten TTU mendapatkan pelayanan yang terbaik.

#### PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dapat disimpulkan bahwa

Akuntabilitas hukum dan kejujuran merupakan dua aspek penting dalam pelayanan publik, terutama dalam konteks pengurusan dokumen identitas seperti E-KTP. Akuntabilitas hukum mengacu pada kewajiban dan tanggung jawab yang diatur oleh hukum yang berlaku, baik itu dalam proses administrasi maupun dalam perlindungan data pribadi. Pelayanan di kantor Dukcapil Kabupaten TTU dijalankan dengan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat, memastikan setiap pegawai ASN melaksanakan tugas sesuai tupoksinya dan meminimalkan potensi kelemahan dalam proses pelayanan. SOP yang diterapkan memiliki dasar hukum yang jelas sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan mencakup seluruh proses pendaftaran serta pencetakan KTP yang mengikuti alur dan persyaratan yang ditetapkan. Meskipun ada kemungkinan waktu tunggu untuk pengiriman data ke Jakarta, tim Dukcapil tetap berkomitmen memberikan pelayanan yang optimal tanpa memungut biaya tambahan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agitia, desi (2019). Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP di Tingkat Pemerintahan Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(2).
- Apriyani Cindy,( 2019). Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Program E-KTP Pada Kantor Camat Medan Johor.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.



- Budiarjo, Miriam. 2006. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Batinggi, A., Ahmad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bharata, Atep. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ganie, Meuthia. (2000). *Good Governance: Prinsip, Komponen, dan Penerapannya dalam HAM*. Jakarta: KOMNAS HAM.
- Herdiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press
- Jabbara, Joseph. G & O. P. Dwivedi. (1989). *Public Service Accountability, A Comparative Perspective*. Connecticut: Kumarian
- Kumorotomo, W. (2005). *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2012). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lembaga Administrasi Negara. (2004). *Modul Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: LAN
- Miles, M.B & Huberman A.M. 1984, Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. (2004). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nuriani, K. M., Rochim, A. I., & Kusnan, K. (2021). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Pada Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.
- Nawawi, Hadari dan M. Martini Hadari. 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Parasuraman, A., Berry, Zeithaml. (1988). SERVQUAL: A- Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12- 40.
- Raba, Manggaukang. (2006). *Akuntabilitas, Konsep, dan Implementasi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Ratminto, Winarsih Septi Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Sinambela, L.P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. (1999). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Rineke Cipta
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, Joko. (2001). *Good Governance: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya: Insan Cendekiawan.