

SKRIPSI

AKUNTABILITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

NUR MUTMAINNA

E2115027



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2019





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Nur Mutmainna (E21115027), Akuntabilitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, xiv + 72 halaman + 2 gambar + 3 tabel + 23 Daftar Pustaka, dibimbing oleh Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si dan Dr. Muh. Tang Abdullah, S.sos,M.AP

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan Akuntabilitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan sifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam terhadap informan yang dianggap mengetahui atau berkompeten terhadap masalah penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar belum sepenuhnya akuntabel. Hal ini berdasarkan pada prosedur yang ada sudah berjalan dengan sebagaimana mestinya sesuai dengan Standar Operasional prosedur yang ada namun dalam penyampaian informasi kepada masyarakat dan dalam hal sosialisasi kewilayah se-Kabupaten Kepulauan Selayar masih kurang maksimal serta Jangka waktu pengurusan akta kelahiran kadang melebihi waktu yang ada pada SOP karna terkait beberapa kendala.

Diharapkan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dapat ditingkatkan dengan penyelesaian proses penertiban akta yang sesuai dengan SOP yang ada serta penginformasian dan sosialisasi menyeluruh kepada masyarakat.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Pelayanan publik





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Nur Mutmainna (E21115027), Accountability Of Birth Certificate Services In The Department Of Population And Civil Registration Of Selayar Island Districts, xiv + 72 pages + 2 images + 3 tables + 23 Bibliography, duided by Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si and Dr. Muh. Tang Abdullah, S.sos,M.AP

This study aims to describe and explain The Accountability Of Birth Certificate Services In The Department Of Population And Civil Registration Of Selayar Island Districts. The research method used in this study is a qualitative method with descriptive properties. Data collection is done by in-depth interviewers with informants who are considered to be knowledgeable or competent with research problems.

The result of this study indicates that the accountability of birth certificate services in the population office and civil registration of selayar island districts has not fully accountable. This is based on the existing procedures as they are in accordance with the existing standars operating procedures but in the delivery of information to the public and in terms of socialization in the selayar island regency area is less than the SOP due to related some obstacles.

It is expected that the birth certificate service at the Population and Civil Registration Office of the Selayar Islands Regency can be improved by completing the deed control process in accordance with the existing SOP as well as comprehensive information and socialization to the community.

Key words : Accountability, Public Service





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Mutmainna

NIM : E211 15 027

Program Studi : Ilmu Administrasi

Menyatakan bahwa skripsi berjudul AKUNTABILITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip ataupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 13 Maret 2019

METERAI
TEMPEL
TGL. 20
BB007AFF84484802
6000
ENAM RIBURUPIAH

Nur Mutmainna

E211 15 027





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Mutmainna
NIM : E211 15 027
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Akuntabilitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan
Selayar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 08 Mei 2019

Menyetujui :

Pembimbing I

Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si
NIP 19640918 198803 2010

Pembimbing II

Dr. Muh. Tang Absdullah, S.Sos.M.AP
NIP 19720507 200212 1001

Mengetahui :

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP 196309031989031002



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Mutmainna
NIM : E211 15 027
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul : Akuntabilitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Kepulauan Selayar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si
Sekretaris Sidang : Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos,M.AP
Anggota : 1. Prof. Dr. Haselman, M.Si
2. Dr. Nurdin Nara, M.Si
3. Dr. Suryadi Lambali, MA

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi **Allah SWT**, karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis sampai saat ini masih diberikan kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “AKUNTABILITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR” yang merupakan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Shalawat dan salam tak lupa penulis junjungkan kepada **Nabi Muhammad SAW**, sang idola terbaik sepanjang zaman.

Skripsi ini adalah karya penulis sebagai manusia biasa, dan mustahil dapat terwujud tanpa bantuan dan uluran tangan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengahnturkan banyak terimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya atas budi baik semua pihak yang telah berperan serta dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, ayahanda tercinta **Juma Alipin**, ibunda **Mardiati** dan ibunda **Maya**, sembah sujud penulis untuk kalian, terima kasih atas segala yang telah diberikan kepada penulis, kasih sayang yang tiada tara dalam merawat, mendidik, dan mendoakan ti serta selalu memberikan dukungan moral dan materil kepada penulis.



Terimakasih atas perjuangan dan pengorbanan selama ini, semoga ayahanda dan ibunda tercinta senantiasa dilindungi dan di Rahmati oleh **Allah SWT**.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang diberikan secara langsung ataupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA** selaku Rektor Unhas beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak **Prof. Dr. Armin Arsyad, M.si** selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para wakil, staf dan jajarannya.
3. Bapak **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Bapak **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos,M.AP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. Bapak **Dr., M. Thahir Haning, M.Si** selaku penasehat akademik selama kurang lebih 3 tahun, terima kasih atas nasehat dan bimbingan yang diberikan selama ini.
6. Ibu **Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si** selaku pembimbing I dan Bapak **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos,M.AP** Selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi

i.



7. Bapak **Dr. Nurdin Nara, M.Si** bapak **Dr. Suryadi Lambali, MA** dan bapak **Prof. Dr. Haselman, M.Si** selaku dewan penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
8. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan bimbingan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih tiga tahun perkuliahan.
9. Seluruh Staff Departemen Ilmu Administrasi dan Staff di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali (**Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili**). Terimakasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
10. Terima kasih kepada seluruh petugas maupun staff Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dilokasi penelitian ini.
11. Terima kasih kepada adinda tercinta **Raditya Ramadhan** dan **Azzam Khalif Al-Fatih** yang menjadi salah satu penyemangat terbesar penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih juga kepada sahabat saya (**Gaje**) **Maghfira, Liviah** dan **Hasriani, Fitriani, Mutmayani, Nasmirayani, Aziza** atas doa dan dukungan kepada saya selama ini, yang selalu memberikan semangat dan tetap mau berbagi kebahagiaan maupun kesedihan bersama, maupun menjadi pendengar setia dan sahabat terbaik saya.
13. Terima kasih kepada sepupu tercinta alias tante muda saya **Wiwik**

Abiatul Adawiah yang telah menemani saya dalam membuat karya ini hari bangun tidur sampai saya tidur kembali.



14. Terima kasih juga kepada **Tenri** dan **Elina** sekaligus teman sepembimbing akademisku dan yang selalu memotivasiku dimanapun dan kapanpun.
15. Terima kasih kepada **Tante Chia** dan **Om Lewa** serta keluarga besar **Geng Polman** lainnya yang selalu memberikan dorongan kepada penulis dan telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
16. Terima kasih teman seperjuangan selama perkuliahan dikampus. **Champion 2015** dan yang tidak dapat dituliskan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan dan perhatian kalian selama perkuliahan, Terimakasih untuk setiap momen kebersamaan yang telah kita lewati bersama, semoga cita-cita kita bersama dapat tercapai, sukses untuk kalian semua dan semoga dihindarkan dari status pengangguran.
17. Ucapan terima kasih penulis kepada kakanda **BRILIANT 011, RELASI 012, RECORD 013, UNION 014** dan adik adikku **FRAME 016, LEADER 017, LENTERA 018**, serta teman-teman Keluarga Mahasiswa Fisip Unhas yang telah memberikan ilmu dan pengalaman organisasi bagi penulis selama masa perkuliahan.
18. Terima kasih kepada warga **UKM PENCAK SILAT PANCA SUCI FISIP UNHAS** yang telah menjadi keluarga baru bagi penulis dan Terima kasih untuk pengalaman organisasi yang telah diberikan kepada penulis.
19. Terima kasih kepada **UKM Seni Tari Fisip Unhas** yang telah memberikan ilmu dan pengalaman organisasi yang diberikan kepada penulis.



Terima kasih kepada teman-teman **KKNT SEBATIK Gel.99** khususnya teman teman kecamatan sebatik induk (**Iyam, Fina, Astrid, Ticil, Syifa,**

Aul, Lola, Wilda, Firman, Eri, Dayat, Riska, Fitri, Maman, Anas, Lisa, Putri, Baiq, Sara, Baso, Yudi, Ari, Alim, Doci) yang telah memberikan kenangan terindah selama kurang lebih satu bulan mengabdikan di masyarakat.

Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Atas bantuan, dorongan, semangat saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dan dosa yang disengaja maupun tidak. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis dengan berbesar hati dan ikhlas menerima saran maupun kritik yang membangun dari pembaca guna perbaikan serta penyempurnaan karya tulis ini.

Wassalmualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Makassar, 27 Februari 2019

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Abstrak	ii
Abstract.....	iii
Lembar Pernyataan Keaslian.....	iv
Lembar Pengesahan Skripsi.....	v
Lembar Pengesahan Skripsi.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Tabel.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Konsep Akuntabilitas	8
II.1.1 Definisi Akuntabilitas	8
II.1.2 Jenis Akuntabilitas	11
II.1.3 Indikator Akuntabilitas	21
II.2 Konsep Pelayanan.....	24
II. 2.1 Pelayanan Publik	24
II. 2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	26
II. 2.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	30
II.3 Akuntabilitas Pelayanan Publik	32
II.4 Pencatatan Sipil dan Akta Kelahiran.....	35
II.5 Kerangka Pikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
Pendekatan Penelitian	40
Lokasi Penelitian.....	40
Tipe dan Dasar Penelitian	41



III.4 Unit Analisis	41
III.5 Jenis Data & Sumber Data	41
III.6 Teknik Pengumpulan Data	42
III.7 Informan Penelitian	43
III.8 Teknik Analisis Data	44
III.9 Fokus Penelitian	44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	46
IV.1 Gambaran Umum Kabupaten Kepulauan Selayar	46
IV.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	47
IV.2.1 Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	47
IV.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	46
IV.2.3 Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	54
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	56
V.1 Akuntabilitas Pelayanan Publik	56
V.1.1 Prosedur	57
V.1.1.1 Informasi dan Persyaratan	58
V.1.1.2 Alur Proses Penertiban Akta Kelahiran	61
V.1.2 Biaya	64
V.1.3 Jangka Waktu	65
V.1.4 Responsivitas	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	69
VI.1 Kesimpulan	69
VI.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73



Daftar Gambar

Gambar II. 1 Kerangka Pikir	38
Gambar V. 1 SOP Disdukcapil Kab. Kep. Selayar	57



Daftar Tabel

Tabel I.1 Cakupan kutipan akta kelahiran	4
Tabel IV.1 Klarifikasi Pegawai Menurut Golongan.....	53
Tabel IV. 2 Sarana dan Prasarana	54



BAB I

PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk menciptakan keteraturan dan kesinambungan dalam sistem pemerintahan ialah *Good governance*. *Good governance* saat ini tentu sudah tidak asing ditelinga kita khususnya dalam lembaga pemerintahan. Pelaksanaan *Good governance* ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menginginkan terwujudnya *Good governance* pada penyelenggaraan pemerintahan daerah. *Good governance* pun merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa bernegara. Pelayanan publik yang kemudian dikaitkan dengan terciptanya suatu tatanan pemerintahan yang baik (*good governance*) tidak terlepas perannya yang sebagai sarana pemersatu kepentingan unsur-unsur terkait.

Sumber hukum yang mengatur tentang pelayanan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dijelaskan dalam pasal 1, bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

ian tersebut memberikan penegasan bahwa pemerintah memiliki n memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat penerima pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam Undang



Undang yang sama Pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik. Ini berarti bahwa pemerintah dalam hal ini berupa badan atau lembaga yang disebutkan diatas merupakan penyelenggara negara yang berhak memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat atas kebutuhannya yang harus dijalankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Bentuk kesesuaian antar pelayanan yang seharusnya terhadap pelayanan yang ada dapat diukur melalui tingkat akuntabilitas pelayanan tersebut. 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 rakyat, dan juga apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Akuntabilitas terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani rakyat harus bertanggungjawab secara langsung maupun tidak langsung kepada rakyat. Maka untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah, perlu adanya akses bagi seluruh masyarakat. Jika akses dan saluran tersebut diberikan oleh pemerintah, maka sarana tersebut bisa dimanfaatkan untuk berperan serta dan melakukan kontrol. Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diberikan amanat oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam

an kontrol mempunyai rasa tanggung jawab yang besar untuk



kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja. Dalam hal akuntabilitas, masyarakat memiliki peranan terkait hal tersebut.

Adapun studi menunjukkan bahwa akar permasalahan yang menyebabkan buruknya kinerja pelayanan publik adalah prosedur yang berbelit-belit dan tidak transparan serta akuntabel. Hal tersebut dapat dilihat dalam penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Agung Ayu Kartika Sari Dewi dalam jurnal Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPPTSP&PM Kota Denpasar belum sepenuhnya akuntabel dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi belum sepenuhnya berorientasi kepada pemohon/pengguna jasa izin mendirikan bangunan seperti lamanya waktu yang diberikan oleh aparat publik dan solusi yang diberikan petugas belum sepenuhnya memberikan kemudahan kepada pengguna jasa. Oleh karena itu, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik adalah merupakan salah satu hal yang harus segera diwujudkan. Kebijakan Pemerintah untuk mengembangkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara membedakan jenis pelayanan publik menjadi tiga yaitu kelompok pelayanan Administratif, kelompok pelayanan barang, kelompok pelayanan jasa. Kelompok

Administratif dimaksud yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status perijinan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan



terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini diantara lain Kartu Tanda Penduduk, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan lain sebagainya .

Salah satu contoh dokumen kependudukan ialah akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan akta otentik yang dikeluarkan oleh badan atau instansi terkait yang diberikan kewenangan untuk membuatnya. Dalam akta tersebut dimuat beberapa informasi terkait kelahiran seseorang, yang meliputi identitas si pemilik akta dan identitas orang tuanya. Mengenai akta kelahiran hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dimana setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Berdasarkan laporan tersebut, pejabat pencatatan sipil mencatat pada register akta kelahiran dan menertibkan kutipan akta kelahiran.

Tabel I.1 Cakupan Kutipan Akta Kelahiran

NO	URAIAN	TANGGAL		
		2015	2016	2017
1	Jumlah kutipan akta kelahiran yang diterbitkan	874	894	59,599
2	Jumlah kelahiran yang terjadi	92,358	1,115	135,809

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar

Akta kelahiran merupakan suatu dokumen identitas autentik mengenai seseorang dari bukti kewarganegaraan yang bersangkutan. Namun masih masyarakat yang belum yang belum memiliki akta kelahiran. Melalui



sumber Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar diatas terlihat bahwa jumlah akta kelahiran dari yang diterbitkan sedikit dibanding dengan jumlah kelahiran yang terjadi. Selain itu peneliti Melalui Tribun pada tanggal 02 september 2018 yang dituliskan oleh Nur Wahidah wartawan Tribun Selayar mengatakan bahwa Kabupaten Kepulauan Selayar hanya 75% anak yang memiliki akta. Adapun jumlah penduduk usia 0-18 tahun di Selayar sebanyak 43.432 yang sudah memiliki akta kelahiran sebanyak 31.878. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Johan Septiana (2013) dengan judul Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Kepemilikan Akta Kelahiran di Kecamatan Cibadak Kabupaten Lebak menyatakan bahwa partisipasi masyarakat dalam kepemilikan akta kelahiran masih rendah karna hasil perhitungan diperoleh 59,44% dari angka minimal 65%. Adanya warga yang belum memiliki akta kelahiran merupakan suatu masalah yang secepatnya ditangani, padahal dapat diketahui bersama bahwa akta kelahiran sangat penting adanya, disamping itu akta kelahiran berfungsi sebagai bukti hubungan antar anak dengan orangtuanya secara hukum dan merupakan bukti awal kewarganegaraan, menjadi identitas pertama yang dimiliki sang anak, serta digunakan sebagai syarat dalam pembuatan dokumen kependudukan lainnya.

Selanjutnya peneliti mendapat informasi dilapangan bahwa masyarakat malas mengurus akta kelahiran karna aksesnya yang jauh, selanjutnya pada masyarakat wilayah kepulauan menyatakan bahwa lamanya pengurusan akta yang membuat masyarakat malas mengurusnya. Padahal bisa diketahui bersama bahwa saat ini dalam untuk pengurusan akta kelahiran tersebut bisa dalam waktu yang singkat, namun dalam kepengurusannya masih masyaarkat yang menunggu sampai satu bulan lebih untuk



mendapatkan akta kelahiran. Padahal Sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Kepulauan Selayar Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan ialah paling lambat penertiban akta pencatatan sipil ialah 30 hari.

Berbagai fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang akuntabilitas dengan judul “**Akuntabilitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar**”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang diteliti dirumuskan dalam pertanyaan berikut: Bagaimana akuntabilitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar?.

I.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada uraian permasalahan yang dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan akuntabilitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar.

I.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan dalam hal sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi akademis/pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi terkait akuntabilitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar.



2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini dapat diharapkan memberikan masukan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat meningkatkan akuntabilitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II. 1 Konsep Akuntabilitas

II.1.1 Definisi Akuntabilitas

Akuntabilitas tidak mudah, karena "akuntabilitas seperti listrik, sulit didefinisikan, meskipun memiliki kualitas yang membuat keberadaannya dalam suatu sistem dapat dengan mudah dideteksi (*Canada Royal Commission on Financial Management and Accountability*, 1979 seperti dikutip dalam *Journal of Public Administration*, 1983). Bahkan Meril Collen seperti dikutip Young (1980) mengungkapkan pandangannya bahwa meskipun sering digunakan, akuntabilitas nampaknya seperti cerita kuno tentang gajah secara berbeda pula. Begitulah perumpaan tentang definisi akuntabilitas, setiap orang memberi pengertian yang berbeda tergantung pada cara pandangnya masing-masing.

Dengan cara yang sama, .Adie dan Thomas mengamati bahwa selama beberapa tahun terakhir, banyak pembicaraan tentang akuntabilitas dalam pemerintahan. Setiap orang nampaknya sepakat bahwa tingkat akuntabilitas belum memadai, meskipun tidak semua orang menyepakati tentang maknanya atau kenapa dipandang belum memadai. Meskipun mengakui signifikan konsep akuntabilitas, istilah ini kurang didefinisikan dengan cermat dan tidak ada kesepakatan tentang maknanya (Adie dan Thomas, 1987).

Menurut *the oxford advance learner's dictionary*, akuntabilitas adalah "*required or expected to give an explanation for one's action*". Dengan kata lain,

akuntabilitas terkandung kewajiban untuk meyakinkan dan melaporkan tindakan dan kegiatan terutama di bidang administrasi keuangan



kepada pihak yang lebih tinggi/atasannya. Dalam hal ini terminologi akuntabilitas dilihat dari sudut pandang pengendalian tindakan pada pencapaian tujuan.

Menurut Gahrtey (1987), akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa kepada siapa, milik siapa, yang mana, dan bagaimana. Pertanyaan yang memerlukan jawaban tersebut antara lain, apa yang harus diserahkan, kepada siapa pertanggungjawaban tersebut diserahkan, siapa yang bertanggungjawab terhadap berbagai bagian kegiatan dalam masyarakat, apakah pertanggungjawaban berjalan kegiatan dalam masyarakat, apakah pertanggungjawaban berjalan seiring dengan kewenangan yang memadai, dan lain sebagainya.

Deklarasi Tokyo (1985) mengenai petunjuk akuntabilitas publik menetapkan definisi sebagai berikut, bahwa “akuntabilitas merupakan kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawaban fiskal, manajerial, dan program”.

Mukhopadhyay (1983) berpendapat bahwa akuntabilitas merupakan bagian penting dari tindakan (kebijakan/pelayanan) suatu instansi pada sektor publik. Semakin besar akuntabilitas suatu instansi pada sektor publik. Semakin besar akuntabilitasnya, semakin baik pula pelayanannya karena akuntabilitas berkontribusi pada penciptaan efisiensi pada sumber daya dan *feasance*, *malfeasance*, dan *over-feasance*.



Untuk melihat keragaman definisi akuntabilitas, berikut ini dikemukakan beberapa definisi yang dikembangkan sejumlah kamus besar kalangan akademisi dan pemerintahan, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Dalam Kamus Webster (1996), *accountability* diartikan "*the quality or state of being accountable, liable, or responsible*".
- 2) Dalam Kamus Oxford (1995) disebutkan sebagai "*require or expected to give an explanation for one's action*". Akuntabilitas diperlukan atau diharapkan untuk memberikan penjelasan atas apa yang telah dilakukan. Dengan pengertian demikian, dalam akuntabilitas terkandung kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak tanduk dan kegiatannya terutama di bidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi/atasannya. Dalam kaitan ini, terminologi akuntabilitas dilihat dari sudut pandang pengendalian tindakan dan pencapaian tujuan.
- 3) Hamid (1991) dalam artikelnya berjudul "*Accountability in the public service*" menulis "*accountability can be defined as the obligation to give answer and explanations, concerning one's actions and performance to those with right to require such answers and explanation*". Pengertian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas berarti meminta individu dan organisasi bertanggungjawab atas kinerja yang diukur seobyektif mungkin.
- 4) Romzek dan Dubnick (1990) mengatakan "*more broadly conceive public administration accountability involves the means by which public agencies within and outside the organization*". Akuntabilitas administrasi publik dalam pengertian yang luas melibatkan lembaga-lembaga publik (*agencies*) dan birokrat (*their workers*) untuk mengendalikan bermacam-macam harapan yang berasal dari dalam dan luar organisasinya. Dengan



demikian, akuntabilitas administrasi publik sesungguhnya terkait dengan bagaimana birokrasi publik (*agencies*) mewujudkan harapan-harapan publik.

- 5) Dalam *The Public Administration Dictionary*, Ralph C.Chandler dan Jack C.Plano (1998) 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.
- 6) Chandler dan Palnoo (1992) mengartikan akuntabilitas (*accountability*) sebagai "*refers to the institution of checks and balances in an administrative system*". Akuntabilitas menunjuk pada institusi tentang "*check and balance*" dalam sistem administrasi. Akuntabilitas berarti menyelenggarakan penghitungan (*account*) terhadap sumber daya atau kewenangan yang digunakan.
- 7) Menurut LAN-RI, Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berwenang untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban (LAN & BPKP, 2004).

II.1.2 Jenis Akuntabilitas

Belakangan, akuntabilitas sebagai suatu konsep memiliki konotasi umum telah menjadi slogan dengan makna yang dangkal. Namun
nya tidak dapat diabaikan.Karakteristik akuntabilitas telah berubah
engan menurunnya kredibilitas mesin fiskal pemerintah, penyebaran



globalisasi yang memperbesar signifikansi. pengembangan eksternal dalam pembuatan keputusan fiskal, perubahan pemerintah dari memproduksi menjadi mengatur, dan tren menjadi desentralisasi dan swastanisasi fungsi dan aktivitas lembaga publik. Akibatnya, tujuan akuntabilitas berubah dari melindungi dan meningkatkan kemakmuran dan kekayaan menjadi memastikan kesehatan finansial negara untuk mendukung daya tahan ekonomi fleksibilitas dalam penggunaan sumberdaya, dan penurunan kerentanan operasional.

Dengan perspektif yang demikian, akuntabilitas memiliki tiga bentuk yaitu: 1) akuntabilitas umum, 2) akuntabilitas fiskal atau finansial, dan 3) akuntabilitas manajerial. Chandler dan Plano (1998) membedakan ada lima jenis akuntabilitas, yaitu: 1) akuntabilitas fiskal-tanggung-jawab atas dana publik; 2) akuntabilitas legal-tanggung jawab untuk mematuhi hukum; 3) akuntabilitas program – tanggung-jawab untuk menjalankan suatu program; 4) akuntabilitas proses-tanggung-jawab untuk melaksanakan prosedur; dan 5) akuntabilitas outcome tanggung-jawab atas hasil.

Sedangkan O'donnel (1999) membedakan adanya 2 (dua) jenis akuntabilitas dalam lingkungan pemerintahan, yaitu Pertama, akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*) yaitu akuntabilitas yang dilakukan lembaga negara (pemerintahan) kepada warga negara (rakyat), baik dilakukan secara langsung oleh rakyat melalui pemilihan umum atau dilakukan secara tidak langsung melalui organisasi masyarakat sipil atau media massa. Kedua, akuntabilitas horizontal (*horizontal accountability*) yaitu akuntabilitas yang dilakukan oleh lembaga negara (pemerintah) kepada lembaga akuntabilitas yang ada di lingkungan internal negara (pemerintahan) sendiri. Misalnya,



akuntabilitas eksekutif kepada legislatif, badan peradilan, lembaga auditor publik, komisi HAM, Komisi Pemberantasan Korupsi, dan lain-lain..

Kohane dan Duke (2002) mengidentifikasi berbagai tipe akuntabilitas yang berlaku di negara demokrasi kontemporer, yaitu merumuskan ada 8 (delapan) mekanisme akuntabilitas, yaitu: 1) akuntabilitas hirarkis yang menunjukkan karakteristik birokrasi dan organisasi besar atau akuntabilitas yang berlaku pada hubungan dalam organisasi; 2) akuntabilitas pengawasan atau *supervisory accountability* merujuk pada praktik memberi otoritas pada satu kelompok untuk bertindak sebagai prinsipal dengan memperhatikan agen tertentu; 3) akuntabilitas electoral yang berkaitan dengan apakah pejabat akan dipilih kembali atau tidak; 4) akuntabilitas fiskal yang menjelaskan mekanisme dengan apa agensi pendanaan dapat menuntut laporan dari dan akhirnya sanksi dari agensi yang menerima dana tersebut; 5) akuntabilitas legal yang merujuk pada tuntutan bahwa agen harus patuh dengan aturan formal dan siap menjustifikasi tindakannya di pengadilan atau di karcah semi-pengadilan; 6) akuntabilitas pasar yang merujuk pada prinsipal khusus yang pengaruhnya pada agen ditunjukkan sebagian atau sepenuhnya melalui pasar dan informasi yang disampaikan melaluinya; 7) akuntabilitas partisipatori yang muncul sebagai hasil dari tuntutan penjelasan kinerja profesional atau tindakan birokrat; dan 8) akuntabilitas reputasi, yaitu menerapkan pada situasi dimana reputasi yang diketahui secara luas oleh publik memberi mekanisme untuk akuntabilitas.

Elwood mengemukakan 4 (empat) jenis akuntabilitas publik, yaitu: (1) *accountability for probity and legality* (akuntabilitas hukum dan peraturan); (2)

accountability (akuntabilitas proses); (3) *program accountability* (akuntabilitas program); (4) *policy accountability* (akuntabilitas kebijakan).



- 1) Akuntabilitas hukum dan peraturan (*accountability for probity and legality*), yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalakannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan.
- 2) Akuntabilitas proses (*process accountability*), yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik, jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya..
- 3) Akuntabilitas program (*program accountability*), yaitu akuntabilitas yang terkait dengan primbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya minimal.
- 4) Accountability kebijakan (*policy accountability*), yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah terhadap DPRD sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

Menurut Jobbra dan Dwivedi mengemukakan lima jenis akuntabilitas yaitu:

- 1) *Administrative/Organizational Accountability*. Akuntabilitas organisasi suatu lembaga membutuhkan hubungan hirarkis yang jelas antara pusat pertanggung jawaban dan unit-unit dimana perintah dilaksanakan. Hubungan hirarki memiliki batasan umum dan jelas, entah dalam bentuk



aturan organisasi formal ataupun dalam bentuk jaringan hubungan informal.

- 2) *Legal accountability*. Akuntabilitas legal mengaitkan tindakan pada domain publik dengan proses peraturan dan pengadilan yang berlaku. Hal ini dapat dilakukan dengan tindak pengadilan atau kajian pengadilan atas tindakan administrasi bila organisasi atau pegawai-nya dimintai akuntabilitas-nya karena tidak mematuhi kewajiban hukum atau peraturan. Meskipun kekuasaan pengadilan atau legislatif untuk menghukum administrasi tidak begitu kuat, lambat laun akuntabilitas hukum akan dapat dilaksanakan, jika tidak akan terjadi perubahan hukum.

Setiap tindakan administrasi dari aparat pemerintah harus dipertanggungjawabkan di bawah legislatif dan atau didepan mahkamah. Pelanggaran kewajiban-kewajiban hukum ataupun keterbatasan kemampuannya memenuhi keinginan badan legislatif, maka pertanggungjawaban aparat atau tindakan-tindakannya dapat dilakukan didepan pengadilan ataupun lewat proses revisi peraturan yang dianggap bertentangan dengan undang-undang (*judicial review*).

- 3) *Political accountability*. Legitimasi program publik dan daya tahan organisasi yang bertanggungjawab atasnya, menjadi urusan akuntabilitas politik. Di semua sistem pemerintahan demokrasi, administrasi berkewajiban mengakui kekuasaan otoritas politik untuk mengatur, menetapkan prioritas, me-distribusikan kembali sumberdaya, dan menjamin kepatuhan atau perintah. Dalam banyak hal, akuntabilitas politik mengalahkan akuntabilitas administrasi atau organisasi, karena



politikus yang terpilih (lewat pemilihan umum) memiliki tanggung-jawab (baik politik maupun hukum) untuk menjalankan pekerjaan. Kadang hal ini menyebabkan politisasi akuntabilitas administrasi, karena karena politikus ingin mendapatkan pujian namun enggan mengakui kesalahan dan cenderung melimpahkan tanggung jawab semacam itu pada administrator. Maka, kegunaan politik dalam mengalihkan akuntabilitas mengalihkan akuntabilitas mengalahkan sistim politik.

Para aparat dalam menjalankan tugas-tugasnya dan juga kewajibannya harus mengakui adanya kewenangan pemegang kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan pendistribusian sumber-sumber dan menjamin adanya kepatuhan pelaksanaan perintah-perintahnya serta tanggungjawab dan legal harus dapat diterima oleh para pejabat politik.

- 4) *Professional accountability*. Seiring dengan peningkatan profesionalisme dalam organisasi sektor publik, pegawai publik yang memiliki pendidikan profesional (seperti dokter, insiyur, pengacara, ekonom, pekerja sosial, dan akuntan) diharapkan memiliki kebebasan yang lebih besar dalam menjalankan tugasnya dan dalam menentukan kepentingan publik, sehingga jika tidak mampu menjalankan pekerjaanya, mereka akan mendapatkan peringatan. Namun saat organisasi modern semakin tergantung pada kalangan profesional untuk mendapatkan saran ahli, sifat kepentingan publik ditentukan oleh kalangan profesional yang

umunya tidak mencerminkan komposisi masyarakat. Misalnya, jika dokter medis menetapkan, beberapa fee yang harus dibayar publik dalam program pengobatan, maka perilaku mereka, paling banter, dapat



dipandang sebagai kepentingan-diri yang tercerahka. Hal ini tertentu di propinsi Ontario, Kanada pada tahun 1986 ketika dokter medis melakukan pemogokan untuk menentang keputusan pemerintah yang mengatur skema penetapan-fee mereka. Akuntabilitas profesional menuntut kalangan profesional dalam layanan publik untuk menyeimbangkan kode profesi mereka dengan konteks melindungi kepentingan publik yang lebih luas. Kadang dua aspek ini tidak dapat disesuaikan dan kadang kala muncul tuntutan yang bertolak belakang. Maka, kepentingan publik harus menentukan tanggung-jawab dan akuntabilitas profesional.

Para aparat profesional berharap dapat memperoleh kebebasan yang lebih besar dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dalam menetapkan kepentingan publik, harus berjalan seimbang. Untuk memilih dari keduanya maka mereka harus mengutamakan akuntabilitasnya kepada kepentingan publik.

- 5) *Moral accountability*. Pemerintah dalam hal ini dituntut untuk mempertanggungjawabkan secara moral atas tindakan-tindakannya. Oleh sebab itu setiap tindakan aparat hendaknya didasari ada prinsip-prinsip moral dan etika sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah mapan. Oleh karena itu tidak berlebihan bila publik berharap agar perilaku para politisi dan aparat pemerintah didasarkan atas nilai-nilai moral. Akuntabilitas moral perlu dikembangkan untuk menghindari *devian behavior*.



Samuel Paul (1991) membedakan adanya 3 (tiga) jenis akuntabilitas, yaitu: 1) *Democratic accountability*; 2) *Professional accountability*; dan 3) *Legal accountability*.

- 1) *Democratic accountability* merupakan gabungan antara political dan *administrative Accountability*. Sebenarnya pengertiannya tidak jauh dengan apa yang dikemukakan oleh Jabra dan Dwivedi. Akuntabilitas dilaksanakan secara hirarki dan berjenjang yang dimulai dari unit-unit yang paling bawah sampai yang paling atas. Pemerintah *accountable* atas kinerja dan semua kegiatannya kepada pemimpin politik yang telah memilih mereka. Pada negara-negar demokratis, menteri *accountable* pada parlemen. Penyelenggaraan pelayanan publik *accountable* pada menteri/pemimpin instansinya masing-masing.
- 2) *Profesional accountability*. Artinya, dalam melaksanakan tugas-tuganya para aparat profesional sebaiknya berdasarkan pada norma-norma dan standard profesinya. Mereka diperkenankan untuk menentukan *public interest* sesuai dengan norma-norma dan standard yang dikaitkan dengan kepentingan masyarakat. Oleh karenanya kepentingan publik menjadi prioritas yang utama.
- 3) *Legal accountability*. Maksudnya, dalam pelaksanaan kepentingan hukum disesuaikan dengan kepentingan *public goods* dan *public service* yang memang dituntut oleh seluruh masyarakat. Oleh karena itu petugas pelayanan publik akan dapat dituntut di pengadilan apabila mereka gagal melaksanakan tugas-tugasnya atau melakukan pelanggaran-pelanggaran. Malpraktek dan pelayanan seadanya kepada masyarakat akan ditunjuk pada laporan akuntabilitas legal.



Mario D Yango (1991) memiliki pemahaman yang agak berbeda tentang akuntabilitas. Ia mengatakan akuntabilitas dengan efisiensi pencapaian hasil, pertimbangan etika dan moral. Oleh karenanya ada 4 prinsip akuntabilitas yang telah dikembangkan yaitu:

1) Akuntabilitas Tradisional Akuntabilitas Reguler

Akuntabilitas tradisional atau akuntabilitas reguler, memfokuskan diri pada transaksi-transaksi reguler atau transaksi-transaksi fiskal untuk mendapatkan informasi mengenai kepatuhan pada peraturan yang berlaku terutama yang terkait dengan peraturan fiskal dan peraturan administrasi publik. Disebut juga sebagai *compliance accountability*. Hal ini diperlukan untuk mempertahankan tingkat efisiensi pelaksanaan administrasi publik yang mengarah pada perwujudan pelayanan prima.

2) Akuntabilitas Manajerial

Akuntabilitas manajerial menitikberatkan pada efisiensi dan kehematan penggunaan dana, harta kekayaan sumber daya manusia, sumber-sumber daya lainnya. Pada saat yang bersamaan akuntabilitas ini menitikberatkan pada peranan manajer atau pengawas dan mengahrapkan agar pejabat dan pegawai tidak hanya menjawab pertanyaan – pertanyaan yang berkaitan dengan peraturan yang telah ada, tetapi juga untuk menetapkan suatu proses yang berkelanjutan seperti perencanaan dan penganggaran, sehingga memungkinkan mereka memberikan pelayanan publik yang terbaik. Efisiensi pengelolaan sumber daya yang menjadi kewenangan suatu instansi pemerintah merupakan ciri utama akuntabilitas manajerial.



3) Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program memfokuskan pada pencapaian hasil operasi pemerintah. Untuk itu, semua pegawai pemerintah harus dapat menjawab pertanyaan disekitar pencapaian tujuan pemerintah, bukan hanya sekedar ketaatan pada peraturan yang berlaku. Persyaratan ini dimaksudkan untuk mempersiapkan pelayan yang terbaik kepada pihak-pihak dimana instansi akan dinilai sesuai lingkup tugasnya (bukan pelayanan kepada semua pihak). Pencapaian tujuan tersebut tentunya dikaitkan dengan program-program instansi pemerintah tersebut yang dikaitkan dengan program nasional, sehingga keberhasilan instansi pemerintah tersebut yang dikaitkan dengan program nasional, sehingga keberhasilan instansi pemerintah ini mempunyai sumbangan yang jelas pada capaian program nasional.

4) Akuntabilitas Proses

Akuntabilitas proses memfokuskan pada informasi mengenai tingkat pencapaian kesejahteraan sosial atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas-aktivitas organisasi. Untuk itu perlu dipertimbangkan masalah etika dan moral setiap kebijakan pemerintah serta pelaksanaannya, serta bagaimana dampaknya pada kondisi sosial. Hal inilah yang seringkali dilanggar oleh pemerintahan yang bersifat otokratik, dimana rakyat tidak memiliki kuasa untuk melakukan penolakan terhadap kebijakan pemerintah yang nyata-nyata sudah merugikan mereka baik segi oril, bahkan kadang kala jiwa.



II.1.3 Indikator Akuntabilitas

Plumpter 1981 (Raba, 2006:121) menyatakan bahwa untuk mencapai akuntabilitas diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. *Exemplary leadership*, dimaksudkan bahwa seorang pemimpin harus sensitif, responsif dan akuntabel dan transparan kepada bawahan.
- b. *Public debate*, artinya sebelum kebijakan yang besar disahkan seharusnya diadakan *public debate* terlebih dahulu untuk mendapatkan hasil yang maksimal.
- c. *Coordination*, dimaksudkan bahwa koordinasi yang baik antara semua instansi pemerintah akan sangat baik bagi tumbuh kembangnya akuntabilitas.
- d. *Autonomy*, artinya instansi pemerintah dapat melaksanakan kebijakan menurut caranya sendiri yang paling menguntungkan, paling efisien dan paling efektif bagi pencapaian tujuan organisasi.
- e. *Explicitness and clarity*, artinya standard evaluasi kinerja harus diungkapkan secara nyata dan jelas sehingga dapat diketahui secara jelas apa yang harus diauntabilitaskan.
- f. *Legitimacy and acceptance*, tujuan dan makna akuntabilitas harus dikomunikasikan secara terbuka pada semua pihak sehingga standart dan aturannya dapat ditentukan dapat diterima oleh semua pihak.
- g. *Negotiation*, maksudnya harus dilakukan negoisasi nasional mengenai perbedaan-perbedaan tujuan dan sasaran, tanggung jawab dan kewenangan setiap instansi pemerintah.

educational campaign and publicity, dimaksudkan perlu dibuatkan pilot project pelaksanaan akuntabilitas yang kemudian dikomunikasikan



kepada seluruh masyarakat sehingga akan diperoleh ekspektasi mereka dan bagaiman tanggapan mereka mengenai hal tersebut.

- i. *Feed back and evaluation*, yaitu bahwa akuntabilitas harus terus menerus ditingkatkan dan disempurnakan maka perlu informasi sebagai umpan baik dari penerima akuntabilitas serta dilakukan evaluasi perbaikannya.
- j. *Adaption and recycling*, yaitu perubahan yang terjadi dimasyarakat akan mengakibatkan perubahan dalam hal akuntabilitas. Sistem akuntabilitas harus secara menerus tanggap terhadap setiap perubahan yang terjadi di masyarakat.

Menurut Dwiyanto, et.all (2012:57) untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja meliputi:

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator dalam penelitian dapat dilihat tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa.
2. Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
3. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari apart birokrasi.

Menurut Sheila Elwood (Raba:, 2006:38), menguur tingkat akuntabilitas ggaraan pelayanan publik, dapat dilihat dari proses penyelenggaraan n publik. Akuntabel tidaknya suatu pelyanan publik tergambar proses



pelayanan sesuai prosedur, murah biaya, cepat, dan responsif. Konsep tersebut terdiri dari empat indikator, yakni:

- a. Prosedur
- b. Biaya
- c. Jangka waktu
- d. Responsif

Hulme dan Turner 1987 (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 (*legitimacy of decisions maker*).
- 2) Keberadaan kualitas moral yang memadai (*moral conduct*).
- 3) Kepekaan (*responsiveness*)
- 4) Keterbukaan (*openness*)
- 5) Pemanfaatan sumber daya secara optimal (*optimal resource utilization*)
- 6) Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas (*improving efficiency and effectiveness*)

Jadi menurut Hulme dan Turner, akuntabilitas terkait dengan beberapa pertanyaan berikut ini:

- 1) Apakah para elit berkuasa telah dipilih melalui suatu pemilihan yang jujur, adil dan dengan melibatkan partisipasi publik secara optimal?
- 2) Apakah kualitas moral dan tingkah laku elit berkuasa cukup memadai?

Apakah elit yang berkuasa memiliki kepekaan yang tinggi atas aspirasi yang berkembang di masyarakat luas?



- 4) Apakah para elit yang berkuasa memiliki keterbukaan yang memadai?
- 5) Apakah sumber daya yang ada telah dimanfaatkan secara normal?
- 6) Apakah dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan sudah dilaksannakn dengan efektif dan efisien?

II.2 Konsep Pelayanan

II.2.1 Pelayanan Publik

Konsep pelayanan atau service telah didefinisikan oleh banyak pakar. Definisi atas pelayanan yang dikemukakan selalu mengacu pada batasan yang dirumuskan oleh *american marketing asociation* tahun 1981 (Supranto, 1997) sebagai berikut:

“Services are the separately identifiable, essential, intangible activities which provide want satisfaction and that is not necessarily tied to the sales of a product or another service. To produce a servicemay or maynot require the use of tangible goods. However when such use required there is no transfer of title (permanent ownership) to these tangible goods”.

Soetomo (1990) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa saja yang diperlukan orang lain. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (S.Lukman ,2004:6), (Moenir, 1998:12). Selanjutnya Prasojo (2006:6), menyatakan pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan.



Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap nya yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan (Prasojo, 2006:18). Terdapat sejumlah definisi pelayanan umum (publik), misalnya Lonsdale dan Eyendi, 1991 (Zauhar, 2001) mengartikan bahwa:

“service sebagai assisting or benefiting individual through making useful things available to them. Sedangkan public service diartikan sebagai something made available to the whole of population, and it involves things which people can not normally provide for themselves, i.e. people must act collectively”.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan umum merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat yang mereka perlukan (Zauhar, 2001). Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/kep/m.pan/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

alam pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan juaan pelayanan publik antara lain:



- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Budiman berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *Empaty*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

II.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidaja (2003:186) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi:

menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan



dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.

- b. Terbuka terhadap segala kritikan dan saran maupun keluhan ,dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggaran pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaik keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan masyarakat pelanggan secara proaktif.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, di mana masyarakat pelanggan secara transparansi diberikan pilihan, pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkannya
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.
- e. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.
- f. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani

masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas, serta ekonomis sehingga



penggunaan sumber-sumber dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.

- g. Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan penyelenggara pelayanan harus secara kontinu melakukan pembaruan dan penyempurnaan baik secara responsif sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara proaktif atas kehendak manajemen.

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

- b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- i. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- ii. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- iii. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.



d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atau penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan publik harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

lengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat indah dan lain-lain.



II.2.3 Jenis – Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberi kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

a. Pelayanan pemerintahan

Adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, dan keimigrasian.

b. Pelayanan pembangunan

Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan saran dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan yang lainnya.

c. Pelayanan utilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.

d. Pelayanan sandang, pangan dan papan

Merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.

Pelayanan kemasyarakatan



Yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi empat kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.



II.3 Akuntabilitas Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi 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, jasa, dan/atau pelayanan *administratif* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjangkung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintah yang baik. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel, dan optimal.

Akuntabilitas publik adalah kewajiban hukum untuk memberi jawaban atau mempertanggungjawabkan tindakan seseorang pejabat publik, juga dapat dilihat pada kemampuan bekerja secara efisien, efektif, adil, tepat waktu, prosedural dan sesuai harapan masyarakat atau standar pelayanan yang ada

prakarsa dan inisiatif.



Oleh karena itu, dipercaya bahwa semakin besar akuntabilitas suatu organisasi semakin baik pula pelaksanaan tugas dan fungsinya karena akuntabilitas pada sektor publik berkontribusi efisiensi dalam penggunaan sumber daya publik dan mencegah pejabat publik dan instansi lainnya dari *non-feasance*, *mal-feasance* dan *over-feasance* (Mukhoopadhyay, 1983).

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/ 26/ M.PAN/ 2/ 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pertanggung-jawaban pelayanan publik meliputi:

a. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

- i. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan;
- ii. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- iii. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi



penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan;

- iv. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan;
- v. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku;
- vi. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak dapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

b. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

- i. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
- ii. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan /Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

c. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

- i. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkn dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan;

Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sa



II.4 Pencatatan Sipil dan Akta Kelahiran

Pencatatan Sipil adalah Pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana. Peristiwa Penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, Lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan, pembatalan perkawinan, pembatalan perceraian dan peristiwa penting lainnya. Salah satu peristiwa penting ialah kelahiran. Dalam undang-undang nomor 24 tahun 2014 pasal 27 ayat 1 berbunyi setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.

Istilah atau perkataan akta dalam bahasa Belanda disebut "Acte" atau "akta" dalam bahasa Inggris disebut "ACT" atau "deed" menurut pendapat umum mempunyai dua arti, yaitu:

1. Perbuatan (*handling*) atau perbuatan hukum (*rechtshandeling*)
2. Suatu tulisan yang dibuat untuk dipakai atau untuk digunakan sebagai perbuatan hukum tertentu yaitu berupa tulisan yang ditunjukkan kepada pembuktian tertentu.

Akta sangatlah penting artinya karena dalam peristiwa penting seperti kelahiran, perkawinan, perceraian dsb akan membawa akibat hukum bagi kehidupan yang bersangkutan dan juga terhadap orang lain atau pihak ketiga.

adanya sebuah akta akan membawa kejelasan dan kepastian sesuatu
a mudah. Akta adalah suatu buki tentang peristiwa penting yang dialami
g yang telah dicatat atau didaftarkan serta dibukukan.



Ada 4 macam daftar yang dibuat oleh pegawai catatn sipil antara lain daftar kelahiran, daftar perkawinan, daftar perceraian dan daftar kematian. Yang mana dari keempat jnis akta tersebut berfungsi sebagai:

1. Merupakan alat bukti paling kuat dalam menentukan kedudukan seseorang.
2. Merupakan akta otentik yang mempunyai kekuatan pembuktian sempurna di depan hukum.
3. Memberikan kepastian hukum yang berakitan tentang kejadian-kejadian mengenai kelahiran, kematian, perkawinan dan pengakuan masyarakat.
4. Dari segi peristiwanya akta-akta dari catatan sipil dapat dipergunakan untuk tanda bukti yang otentik dalam hal pengurusan paspor, WNI, KTP, keperluan sekolah, bekerja, menentukan status ahli waris dan sebagainya.

Akta kelahiran adalah bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Akta kelahiran berfungsi sebagai bukti hubungan antar anak dengan orangtuanya secara hukum dan merupakan bukti awal kewarganegaraan, menjadi identitas pertama yang dimiliki sang anak, serta digunakan sebagai syarat dalam pembuatan dokumen kependudukan lainnya.

Dari isi akta kelahiran tersebut, maka akta lahir terdiri atas pencantuman beberaa maklumat sebagai berikut anak sah membuktikan tentang hal-hal sebgai berikut:

1. Data lahir

Kewarganegaraan (WNI atau WNA)

Tempat kelahiran



4. Hari, tanggal, bulan dan tahun kelahiran
5. Nama lengkap anak
6. Nama ayah
7. Nama ibu
8. Hubungan antar ayah dan ibu
9. Tanggal bulan dan tahun terbit akta
10. Tanda tangan pejabat yang berwenang

Pada penelitian ini akan dibatasi pada akta kelahiran saja, dimana akta kelahiran merupakan akta catatan sipil, hasil pencatatan peristiwa kelahiran seseorang. Ada 3 akta kelahiran yaitu:

1. Akta Kelahiran Umum, akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu, selambat-lambatnya 60 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
2. Akta Kelahiran Istimewa, akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dari 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
3. Akta Kelahiran Dispensasi, akta kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan 31 Desember 1965 dan terlambat pendaftaran atau pencatatan kelahirannya.

Berdasarkan peraturan presiden nomor 25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pasal 52 menyatakan bahwa pencatatan kelahiran warga penduduk Indonesia dilakukan

memenuhi syarat berupa:

) surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran;



- b) nama dan identitas saksi kelahiran;
- c) KK orang tua; KTP orang tua; dan
- d) kutipan akta nikah/akta perkawinan orang tua.

Dalam hal pelaporan kelahiran tidak disertai akta nikah/akta maka pencatatan kelahiran tetap dilaksanakan dan persyaratan pencatatan kelahiran disertai dengan berkas pemeriksaan dari kepolisian. Sedangkan pencatatan kelahiran orang asing dilakukan dengan memenuhi syarat berupa:

- a) surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran;
- b) kutipan akta nikah/akta perkawinan orang tua;
- c) KK dan KTP orang tua bagi pemegang Izin Tinggal Tetap;
- d) Surat Keterangan Tempat Tinggal orang tua bagi pemegang Izin Tinggal Terbatas dan/atau Paspor bagi pemegang Izin Kunjungan.

II.5 Kerangka Pikir

Akuntabilitas pada sektor publik sangat penting, keberadaannya bukan hanya mencegah pelayan publik (pemerintah) dan instansi/lembaga dari penyalahgunaan wewenang, namun juga untuk memastikan bahwa wewenang yang dibebankan kepada mereka sejalan dengan masyarakat. Untuk itu untuk menilai akuntabilitas pelayanan dapat dilihat dari akuntabilitas proses. Menurut Sheila Elwood, mengukur tingkat akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari proses penyelenggaraan pelayanan publik. Akuntabel tidaknya suatu pelayanan publik tergambar proses pelayanan yang sesuai prosedur, murah biaya, cepat dan responsif. Yang menjadi indikator dalam

ukur akuntabilitas antara lain:



- a. Prosedur, yaitu tahap proses pelayanan publik dari awal hingga akhir yang tidak merepotkan masyarakat dalam melaksanakannya.
- b. Biaya, yaitu tarif yang ditetapkan oleh instansi terkait yang sesuai dengan ketentuan
- c. Jangka Waktu, yaitu durasi yang ditetapkan dalam menyelesaikan produk pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan yang ada
- d. Responsif, yaitu sikap dari petugas pelayanan apakah sudah kompeten dan sigap terhadap masyarakat yang ingin melakukan permohonan pelayanan publik.

Gambar II. 1 Kerangka Pikir

