

Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang

Saiful Bahri¹, Rabiatul Adawiyah², Fidhia Aruni³, Syukri⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nasional

Email : saiful@stianasional.ac.id¹, rabiatuladawiyah2552@gmail.com²,
fyfie53@gmail.com³, dilon9504@gmail.com⁴

Abstract The purpose of this research is to determine accountability and transparency, as well as determine the obstacles faced in implementing accountability and transparency in birth certificate services at the Population and Civil Registration Service of Aceh Tamiang Regency. This research uses a qualitative approach method with data collection techniques of observation, interviews and documentation carried out at the Population and Civil Registration Service of Aceh Tamiang Regency. The Population and Civil Registration Service of Aceh Tamiang Regency is the agency that manages and issues population documents. Employees in serving the community who take care of birth certificates are quite accountable and transparent, but this is not optimal because there are still obstacles faced by employees. Accountability can be seen from the professionalism of employee work, clarity of service, no fees, timely completion, adequate facilities and infrastructure. Transparency can be seen from outreach to villages, mobile services, official websites. The obstacles faced by employees include power outages, network disruption, lack of mobile service cars, the presence of brokers, and no incentives from the local government.

Keywords: Accountability, Transparency, Birth Certificate

Abstrak Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui akuntabilitas dan transparansi, serta mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menerapkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan pembuatan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang merupakan instansi yang mengurus dan menerbitkan dokumen kependudukan. Pegawai dalam melayani masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran sudah cukup akuntabel dan transparan, namun belum maksimal karena masih ada hambatan-hambatan yang dihadapi pegawai. Akuntabilitas dapat dilihat dari profesionalisme kerja pegawai kejelasan pelayanan (pelayanan sesuai SOP, tidak dipungut biaya, penyelesaian tepat waktu, sarana dan prasarana yang memadai. Transparansi dapat dilihat dari adanya sosialisasi ke desa-desa, pelayanan keliling, website resmi. Adapun hambatan yang dihadapi pegawai yaitu, pemadaman listrik, gangguan jaringan, kurangnya mobil layanan keliling, adanya calo, tidak ada insentif dari pemerintah daerah.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Transparansi, Akta Kelahiran

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kehadiran negara dalam kehidupan manusia sebenarnya untuk mewujudkan apa yang disebut dengan kesejahteraan dan menciptakan ketertiban bagi seluruh rakyat. Dalam mencapai tujuan tersebut, negara memerlukan suatu instrumen yang disebut dengan administrasi negara, penyelenggaraan administrasi negara bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan hidup rakyat dan memelihara keamanan dan ketertiban rakyat suatu negara. Sebagai pelaksana tugas negara dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintah menyatakan pemerintah mempunyai lima fungsi yaitu pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan kepada seluruh rakyat.

Received Agustus 30, 2023; Revised September 2, 2023; Accepted Oktober 25, 2023

* Saiful Bahri, saiful@stianasional.ac.id

Dapat kita lihat dari undang-undang tersebut, salah satu fungsi pemerintah adalah pelayanan. Menurut Sinambela (2006:3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa 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.

Setiap warga negara Indonesia wajib memiliki akta kelahiran paling lambat 60 hari sejak kelahiran. Hal ini sesuai perintah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Dalam undang-undang ini dijelaskan bahwa masyarakat harus wajib mengurus dokumen kependudukan untuk memiliki jaminan hukum atas hak dan kewajiban perlindungan dan pengakuan kependudukan. Instansi yang bertanggung jawab dalam pengurusan akta kelahiran adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Meskipun banyak masyarakat yang mengurus akta kelahiran tapi masih banyak lagi yang belum mengurus surat akta kelahiran, terlihat dari jumlah penduduk Kabupaten Aceh Tamiang dari segi tingkat pertumbuhan penduduknya. Sebagian masyarakat cenderung mengurus akta kelahiran anaknya apabila ada urusan tertentu, padahal dalam pengurusan akta kelahiran masyarakat seharusnya dapat mengurus sendiri dengan mudah dan gratis. Hal ini telah disebutkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Apabila pejabat, pegawai desa/kelurahan, kecamatan, dan badan pemerintah mengarahkan atau memfasilitasi dan menagih biaya ke penduduk untuk penerbitan dokumen kependudukan diancam dengan pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 75.000.000, . Namun, masih ada masyarakat yang memakai calo dengan membayar uang untuk mengurus dokumen serta antrian yang terbatas membuat masyarakat enggan untuk datang karena jarak yang jauh antara desa ke kantor Disdukcapil.

Akan tetapi tetap saja masyarakat kurang tertarik bahkan masyarakat membuat akta kelahiran setelah masuk sekolah atau lebih parahnya lagi setelah dewasa dengan usia yang sudah matang. Padahal pembuatan akta kelahiran sangat penting sebagai legitimasi bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berdasarkan data tahun 2021 yang diperoleh dari Disdukcapil Aceh Tamiang, Kabupaten Aceh Tamiang baru 155.234 jiwa yang memiliki akta kelahiran. berarti masih 53% dari total 299.487 jiwa masyarakat Aceh

Tamiang yang belum memiliki akta kelahiran. Hal ini berarti masih rendahnya cakupan kepemilikan dokumen kependudukan (akta kelahiran).

Dari hasil pengamatan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang terdapat permasalahan dalam hal pelayanan pembuatan Akta Kelahiran bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak adanya kepastian informasi yang diberikan, masih terdapat calo dalam proses pembuatan Akta kelahiran, dan adanya besaran biaya yang harus dikeluarkan untuk membuat Akta Kelahiran ini. Ini sungguh sangat disayangkan bagi masyarakat yang kurang mampu.

Berdasarkan undang-undang tersebut dapat kita lihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang belum akuntabilitas dalam memberikan pelayanan. Menurut Sinambela (2006:6), akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Nah, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum akuntabilitas dan transparansi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang dalam melayani publik belumlah terealisasi dengan benar.

Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Bagaimana Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pembuatan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang?
- 2) Hambatan apa sajakah yang dihadapi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang dalam menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pembuatan akta kelahiran?

TINJAUAN PUSTAKA

Akuntabilitas

Dalam Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Polidano dalam Sinambela (2006:7) lebih

lanjut mengidentifikasi tiga elemen utama akuntabilitas, yaitu adanya kekuasaan untuk mendapatkan persetujuan awal sebelum sebuah keputusan dibuat, akuntabilitas peran yang merujuk pada kemampuan seorang pejabat untuk menjalankan peran kuncinya, dan peninjauan ulang secara retrospektif yang mengacu pada analisis operasi suatu departemen.

Berbagai dimensi dan elemen utama dari akuntabilitas ini akan sangat membantu penerapan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Lenvine dalam Dwiyanto (2005: 147) mengartikan akuntabilitas sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan para pemangku kepentingan.

Akuntabilitas berarti pertanggungjawaban dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan pada berbagai lembaga pemerintah sehingga mengurangi penumpukan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi (*check and balances system*). Akuntabilitas sebagai hubungan-hubungan dimana individu atau lembaga wajib mempertanggungjawabkan unjuk kerja (*performance*) atas delegasi wewenang yang diterimanya untuk bertindak, sedangkan mekanisme akuntabilitas adalah sebagai alat untuk menentukan apakah tugas yang didelegasikan dijalankan melalui cara-cara yang memuaskan (Romzek dan Dubnick, 2000:382).

Konsep akuntabilitas berawal dari konsep pertanggungjawaban, konsep pertanggungjawaban sendiri dapat dijelaskan dari adanya wewenang. Wewenang disini berarti kekuasaan yang sah. Menurut Adisasmita (2011:89) Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja tindakan seseorang, badan hukum dan pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Dari teori-teori di atas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas merupakan prinsip yang menjamin setiap kegiatan penyelenggaraan negara untuk mempertanggungjawabkan pekerjaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan secara terbuka kepada masyarakat. Akuntabilitas adalah konsekuensi dari prinsip pemerintahan sebagai organisasi publik yang mendapatkan mandat dari rakyat. Menurut Kumorotomo(2005: 95) akuntabilitas suatu pelayanan dapat diukur dari indikator :

- 1) Profesionalisme Kerja Pegawai, meliputi
- 2) Kejelasan Pelayanan, yang mencakup
- 3) Ketepatan Waktu Pelayanan
- 4) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Transparansi

Konsep transparansi adalah membahas tentang keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang di ambil oleh pemerintah. Transparan di bidang manajemen berarti adanya ketebukaan dalam mengelola suatu kegiatan tertentu. Transparansi merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi menurut Ratminto dalam Asmani (2012:228), bahwa transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan secara memadai dan mudah dimengerti.

Menurut Darma (2007:72) transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Transparan di bidang manajemen berarti adanya keterbukaan dalam mengelola suatu kegiatan. Di lembaga pendidikan, bidang manajemen keuangan lembaga pendidikan, yaitu keterbukaan sumber keuangan dan jumlahnya, rincian penggunaan, dan pertanggungjawabannya harus jelas sehingga bisa memudahkan pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengetahuinya.

Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, dalam Bab I pasal 1 menjelaskan bahwa informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca. Setiap informasi publik bersifat terbuka atau transparan dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. Setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.

Menurut Andrianto dalam Widyatama (2007: 9) menyatakan bahwa transparansi adalah sebagai keterbukaan secara sungguh-sungguh, menyeluruh dan memberi tempat bagi partisipatif aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya politik. Menurut Loina (2003: 13) transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai. Sedangkan menurut Kristianten (2006: 31) transparansi akan memberikan dampak positif dalam tata pemerintahan. Transparansi akan meningkatkan pertanggungjawaban para perumus kebijakan sehingga kontrol masyarakat terhadap para pemegang otoritas pembuat kebijakan akan berjalan efektif. Dan juga menurut Arifin (2011 : 157) transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam

membuat kebijakan-kebijakan sehingga dapat diketahui oleh masyarakat. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan akuntabilitas antara pemerintah dengan rakyat.

Berdasarkan definisi di atas maka dapat dimengerti yaitu transparansi merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan lainnya, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan, dan pelaksanaan serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi merupakan upaya menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Gambar 1.1 Indikator Transparansi

Dimensi	No	Indikator
Transparansi (Transparency)	1	Tersedia informasi yang memadai pada setiap proses penyusunan dan implementasi kebijakan publik
	2	Adanya akses pada informasi yang siap, mudah dijangkau, bebas diperoleh dan tepat waktu
	3	Bertambahnya pengetahuan dan wawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah
	4	Meningkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan
	5	Meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan daerah.

Sumber: Sedarmayanti (2009:289)

Pelayanan Publik

Secara sederhana dalam arti konsep pelayanan berarti membicarakan tentang cara yang dilakukan untuk memberikan servis atau jasa kepada orang yang membutuhkan. Dalam pengertian secara etimologis, kata publik berasal dari Bahasa Inggris, yakni “Public” berarti masyarakat, umum, rakyat umum, orang banyak, dan keperluan umum. Dalam Bahasa Indonesia, publik berarti orang banyak (umum). Jadi, pelayanan publik adalah cara yang dilakukan untuk memberikan jasa kepada orang banyak (umum). Menurut Sampara dalam Sinambela (2006:5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau aturan kegiatan yang terjadi dalam intraksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pengertian pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok atau organisasi baik secara langsung maupun secara tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan merupakan ujung tombak birokrasi atau langsung berhadapan dengan masyarakat. Pada era reformasi dan otonomi daerah saat ini, masyarakat sudah menunggu-menunggu kapan pelayanan publik ini kan membaik (Pasolong, 2008:198). Sedangkan Menurut Kridawati

(2010:22) Pelayanan juga diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memberi kemampuan seseorang guna menunjang kelancaran operasional kegiatan. Pelayanan merupakan salah satu mengarahkan kemampuan untuk kelancaran kegiatan dan memberi kepuasan kepada orang lain.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Menurut Gronroos dalam Ratminto (2010: 35) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Menurut Islamy dalam Fajriah (2013: 23) mengemukakan bahwa pemberian pelayanan harus dilandaskan pada beberapa prinsip pelayanan prima, yaitu: *Technicality*, *Transparency*, *Effectiveness*, *Accountability*, *Accessibility*, *Appropriateness*, *Continuity*, *Profitability*, *Equitability*.

Akta Kelahiran

Dikutip dari Bakir (Kumaran: 2022) akta kelahiran adalah suatu bentuk akta yang wujudnya berupa selembar kertas yang diterbitkan oleh kantor catatan sipil yang berisi tentang informasi mengenai identitas anak yang dilahirkan, yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua, dan tanda tangan pejabat yang berwenang. Akta kelahiran adalah bukti sah yang otentik mengenai status anak yang diterbitkan oleh Lembaga Negara yang berwenang. Selanjutnya Akta kelahiran juga diartikan sebagai suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum orang tersebut.

Jadi akta kelahiran adalah surat tanda bukti yang menyatakan bahwa seorang telah lahir. Akta kelahiran juga bisa dikatakan akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa

kelahiran seseorang. Dilansir Banyurojo (2021) Dengan adanya akta kelahiran ini, maka anak secara yuridis berhak mendapatkan perlindungan hak-hak kewarganegaraannya, misalnya hak atas pendidikan, hak atas kesehatan, hak atas pemukiman, dan hak atas sistem perlindungan sosial. Selanjutnya, dengan memiliki Akta Kelahiran seseorang dapat mendapatkan berbagai manfaat sebagai berikut:

- 1) Memiliki bukti identitas anak.
- 2) Mempermudah pengurusan administrasi kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).
- 3) Sebagai syarat pendaftaran sekolah, pekerjaan, pernikahan, dan pembuatan paspor.
- 4) Dipergunakan untuk mengurus hak ahli waris, asuransi, tunjangan dana pensiun dan ibadah haji.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif, dengan fokus penelitian berfokus pada akuntabilitas dan transparansi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang dalam pembuatan akta kelahiran serta hambatan-hambatannya. Untuk sumber data penelitiannya sendiri diperoleh dari berbagai sumber data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber yang merupakan perwakilan dari Disdukcapil Kabupaten Aceh Tamiang. Sedangkan, untuk data sekundernya berasal dari sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini ialah Teknik wawancara dan dokumentasi. Dan untuk teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini ialah teknik analisis data kualitatif yang menurut Huberman (Mukhtar,2013:135) analisis data deskriptif kualitatif mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ketiga jalur analisis data tersebutlah yang menjadi acuan dalam tulisan ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang

Akuntabilitas

Akuntabilitas berarti bahwa seluruh pegawai harus melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan dan juga harus dipertanggungjawabkan kepada Pemerintah Daerah dan Masyarakat. Akuntabilitas merupakan kebijakan strategis, hal ini harus

dapat diimplementasikan untuk menciptakan kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai. Akuntabilitas juga merupakan kewajiban untuk memberikan tanggung jawab kinerja kepada pihak-pihak tertentu maupun kepada masyarakat. Untuk mempermudah penelitian ini penulis menggunakan indikator akuntabilitas menurut kumorotomo yaitu, profesional kerja pegawai, kejelasan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan kelengkapan sarana dan prasarana.

1) Profesionalisme Kerja Pegawai

Profesionalisme kerja pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilaku sehari-hari dalam instansi maupun organisasi. Hal tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas-tugas yang diembannya. Dengan adanya profesionalisme kerja birokrat ataupun aparatur pegawai harus profesional dalam bekerja sekaligus taat hukum, netral, rasional, demokratik, inovatif, mandiri, memiliki integritas yang tinggi serta menjunjung tinggi etika administrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- Kapasitas SDM

Dalam rangka mencapai tujuan nasional, pegawai sebagai unsur utama sumber daya manusia aparatur negara mempunyai peran yang sangat strategis dalam mengemban tugas pemerintahan dan pembangunan. Kemampuan, kompetensi, keahlian yang dimiliki pegawai cukup mahir, terkait Kapasitas SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang sudah baik dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menggunakan prasarana dan alat-alat yang digunakan dalam pembuatan Akta Kelahiran sudah cukup mahir. Namun tidak semua baik, hal ini dapat dilihat dari belum sesuai penempatan beberapa pegawai pada formasi yang dibutuhkan. Hal tersebut merupakan keterbatasan Kapasitas SDM yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang.

- Kedisiplinan

Pada umumnya disiplin yang baik apabila pegawai datang ke kantor dengan teratur dan tepat waktu. Pegawai berpakaian serba baik di tempat kerjanya, menggunakan bahan-bahan dan perlengkapan dengan hati-hati, menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan yang memuaskan dan mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh instansi pelaksana dan menyelesaikannya dengan baik. Dalam hasil wawancara dengan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang dapat dilihat bahwa para pegawai yang melayani masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran cukup siap dan cukup disiplin ketika memulai dan menyelesaikan pekerjaannya.

- Ketataatan dalam peraturan

Peraturan merupakan patokan yang dibuat untuk membatasi tingkah laku seseorang dalam suatu lingkup/organisasi tertentu yang jika melanggar akan dikenakan hukuman/sanksi. Berdasarkan hal tersebut peraturan ialah salah satu bentuk keputusan yang harus ditaati dan dilaksanakan untuk menciptakan keteraturan hidup bersama dalam suatu peraturan perundang-undangan yang memuat dasar hukum yakni dasar kewenangan pembentukan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa pegawai sudah mentaati peraturan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang, dan bagi pegawai yang melanggar peraturan yang ada akan dikenakan sanksi. Sanksi yang dimaksud adalah hukuman yang dikenakan bagi pegawai yang melanggar peraturan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang.

- Sikap Pegawai dalam Memberikan Pelayanan

Setiap birokrasi pelayanan publik wajib memiliki sikap mental dan perilaku yang mencerminkan keunggulan watak, keluhuran budi, dan asas etis. Ia wajib mengembangkan diri sehingga sungguh-sungguh memahami, menghayati dan menerapkan berbagai asas etis yang bersumber pada kebajikan-kebajikan moral khususnya keadilan dalam tindakan jabatannya. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang merupakan keharusan bagi setiap pegawai sebagai pelayanan masyarakat dan bekerja untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap publik dan itu harus diwujudkan dengan pegawai memiliki sikap yang baik dan memahami keinginan masyarakat.

2) Kejelasan Pelayanan

Kejelasan ini sangat penting dalam pelayanan publik, karena pelayanan sebagai katalisator artinya aparat atau pegawai yang ada dalam suatu organisasi melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ini berarti bahwa pelayanan publik mutlak dilakukan dengan menitikberatkan pada hak-hak warga atau masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Adapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah ditetapkan, melalui prosedur kerja. Aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang telah mengetahui dengan jelas cara pengurusannya, dengan demikian kejelasan pelayanan aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dengan indikator:

- SOP (Standar Operasional Prosedur)

Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan, selain itu menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, sebagai sarana tata urutan

dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis, dan menetapkan hubungan timbal balik antar satuan kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang. Secara umum, Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan bagi aparat pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang. Tingkat kemampuan SDM atau pegawai pada pelayanan administrasi kependudukan yaitu Akta Keahiran dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dan mewujudkan SDM yang berorientasi pada good governance secara akuntabel, transparan dan kompeten. Sehingga berdasarkan hal tersebut penerapan SOP oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang telah menunjukkan bahwa pertanggungjawaban pelayanan Akta Kelahiran telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan, namun belum sepenuhnya maksimal.

- Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya, dengan nama atau sebutan apapun, sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat berwenang. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas, aktual, dan akurat. Adapun biaya/tarif pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang sudah ditetapkan dalam Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, yaitu dalam pengurusan dokumen kependudukan salah satunya akta kelahiran masyarakat seharusnya dapat mengurus sendiri dengan mudah dan gratis. Berdasarkan dengan beberapa kutipan wawancara dari beberapa masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran maupun dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang menyatakan jika dalam pengurusan Akta Kelahiran itu tidak dibebankan biaya dan tidak dipungut biaya. Plt. Kepala Dinas telah menyampaikan bahwa masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran sebaiknya mengurus sendiri dan menghindari calo. Pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik yaitu tidak melakukan pemungutan biaya apapun dalam melayani kebutuhan maupun kepentingan masyarakat dan tetap berkomitmen pada peraturan secara nasional maupun peraturan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang.

3) Ketepatan Waktu Pelayanan

Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang yang tanpa dipungut biaya administrasi saat ini, membuat keinginan masyarakat sangat tinggi untuk segera mengurus dan mendapatkan Akta Kelahiran tersebut. Setiap pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Pelaksanaan penyelesaian pengurusan Akta Kelahiran sudah efisien, adanya keterbukaan mengenai waktu pelayanan pengurusan Akta Kelahiran untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap tahap-tahap pelayanan sudah jelas dan diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal ini pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang sudah memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Seperti yang disampaikan salah satu masyarakat Aceh Tamiang yang menilai pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang sudah sesuai dalam kurun waktu penyelesaian yang telah ditetapkan.

4) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Akuntabilitas publik mengacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat dengan sendirinya harus mampu mewujudkan apa yang menjadi kepentingan masyarakat. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang bisa dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang atau pemerintah, seperti pertanggungjawaban. Suatu proses kegiatan yang akan dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana jika sarana dan prasarana tidak tersedia. Sarana dan prasarana tersebut meliputi tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam pengurusan Akta Kelahiran, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, tersedianya kotak/loket pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat.

Dalam hal ini sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang sudah cukup namun belum memadai. Disebabkan karena jika yang mengurus Akta kelahiran Antrian yang terbatas, serta ruang yang sempit membuat masyarakat yang mengantri banyak yang berdiri dan juga mobil layanan keliling masih kurang. Namun, pegawai sudah memberikan sarana dan prasarana dengan baik selama kegiatan proses pelayanan Akta Kelahiran berlangsung tetapi belum maksimal.

Transparansi

Konsep transparansi adalah membahas tentang keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang di ambil oleh pemerintah. Tujuan dari transparansi adalah membangun rasa saling percaya antara pemerintah harus memberi informasi akurat bagi publik yang membutuhkan, terutama informasi handal yang berkaitan dengan masalah hukum, peraturan, dan hasil yang dicapai dalam proses pemerintahan, adanya mekanisme yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi yang relevan, adanya peraturan yang mengatur kewajiban pemerintah daerah menyediakan informasi kepada masyarakat, serta menumbuhkan budaya di tengah masyarakat untuk mengkritisi kebijakan yang dihasilkan pemerintah daerah.

Dari indikator prinsip di atas dapat kita lihat bahwa pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang sudah transparansi karena sudah memenuhi indikator transparansi seperti sosialisasi ke 12 Kecamatan dan 214 Desa. Dalam hal ini partisipasi masyarakat sangat antusias dalam membuat Akta Kelahiran karena langsung mendapatkan pelayanan di desanya sendiri tanpa harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang. Namun belum maksimal karena masih ada beberapa masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan yang ia dapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang.

Hambatan yang Dihadapi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang dalam Menerapkan Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pembuatan Akta Kelahiran

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan Akta Kelahiran belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan. Penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan masih banyak kendala dalam penerapannya. Dari beberapa hasil wawancara dengan pegawai Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang berikut hambatan dalam menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pembuatan Akta Kelahiran:

- Pemadaman listrik oleh PLN sangat mengganggu pengerjaan proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang bahkan di seluruh Kabupaten/Kota serta seluruh Indonesia. Dengan demikian, hambatan yang dihadapi dengan pemadaman listrik, alat Akta Kelahiran tidak bisa bekerja meskipun memiliki mesin generator genset.

- Sarana dan Prasarana pelayanan adalah faktor penting untuk terciptanya akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik. Masih kurangnya layanan keliling.
- Penempatan pegawai yang belum sesuai dengan formasi yang ada
- Warga yang sedang ke luar kota saat adanya sosialisasi di desanya, sehingga tidak bisa membuat akta kelahiran di kampungnya.
- Pegawai yang sakit.
- Adanya calo.
- Tidak adanya insentif pelayanan dari pemerintah daerah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang diperoleh kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang dalam pembuatan Akta Kelahiran sudah cukup akuntabel ditandai dengan adanya profesional kerja pegawai, Kejelasan pelayanan, tidak adanya pungutan biaya dalam pengurusan akta kelahiran, serta tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam pengurusan Akta Kelahiran dan transparansi dengan melakukan sosialisasi dan pelayanan ke desa-desa yang ada di Aceh Tamiang, namun belum maksimal karena masih ada hambatan-hambatan yang dihadapi pegawai dalam pembuatan Akta Kelahiran. Adapun hambatan yang dihadapi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang dalam menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pembuatan KTP-el:

- Pemadaman listrik oleh PLN;
- kurangnya alat cetak dan mobil layanan keliling;
- Penempatan pegawai yang belum sesuai dengan formasi yang ada;
- Buruknya jaringan ke pemerintah pusat;
- Pegawai yang sakit;
- Adanya calo;
- Tidak adanya insentif pelayanan dari pemerintah daerah;
- Warga yang sedang ke luar kota saat adanya sosialisasi di desanya, sehingga tidak bisa melakukan peremakaman di kampungnya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan Akuntabilitas dan transparansi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang, antara lain:

- 1) Walaupun akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan Akta Kelahiran sudah dikatakan cukup baik, namun ada beberapa hal yang perlu sedikit dibenahi untuk meningkatkan pertanggungjawaban pelayanan kepada masyarakat, seperti upaya penambahan sarana dan prasarana (mobil pelayanan keliling).
- 2) Masyarakat diharapkan agar segera mengurus dokumen kependudukannya masing-masing karena dokumen Kependudukan adalah identitas diri. Maka bagi masyarakat wajib mendaftarkan peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang terjadi agar dokumennya menjadi akurat dan valid.
- 3) Dalam pembuatan Akta Kelahiran tidak terlepas dari alat elektronik dan digital serta listrik dan jaringan. Untuk itu sebaiknya pemerintah cepat, sigap, tegas dalam menanggulangi hambatan tersebut agar pelayanan pembuatan Akta kelahiran lancar, tepat waktu dan masyarakat tidak kecewa.
- 4) Pemerintah dan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang diharapkan dapat memberantas calo yang ada di Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Arifin, Tahir. 2011. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jakarta: PT. Pustaka Indonesia Press.
- Asmani, Jamal Ma'mur. 2012. *Tips Aplikasi Manajemen Sekolah*. Yogyakarta: DIVA Press (Anggota IKAPI).
- Banyurojo. 2021. "Manfaat Akta Kelahiran Bagi Warga Masyarakat" (https://desabanyurojo.magelangkab.go.id/First/detail_artikel/manfaat-akta-kelahiran-bagi-warga-masyarakat.)
- Darma. 2007. *Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Kridawati, Sadhana. 2010. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV.Citrab.
- Kristianten. 2006. *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik. Sketa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Kumparan. (2022). “Pengertian Akta Kelahiran dan Fungsinya”. (<https://kumparan.com/berita-terkini/pengertian-akta-kelahiran-dan-fungsinya-1ytyall9Vwd/full>.) Di akses pada tanggal 24 Mei 2023.
- Loina, Lalolo Krina P. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi*. Jakarta: Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- MENPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Pasolong. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Romzek, Barbara S. and Melvin Dubnick J. 2000. *Accountability in Shafritz, J.M (ed). Defining Public Administration: Selections from the International Encyclopedia of Public Policy and Administration*. Boulder, CO: Westview Press.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.
- Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintah.
- Widyatama. 2007. “Teori Transparansi dan Akuntabilitas”. (<http://www.epository.widyatama.ac.id>). Tanggal 05 Desember 2017.