

ABSTRAK

Akuntabilitas merupakan istilah yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan yang esensinya ditujukan untuk menjaga agar tata kelola tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Saat ini data kependudukan sudah dianggap penting karena masyarakat akan membutuhkan dalam melakukan segala bentuk kegiatan baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, dll. Salah satu bentuk nyata dari pelayanan administrasi kependudukan yaitu KTP-el.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan sejauhmana Akuntabilitas Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Dalam hasil penelitian ini akan dibahas mengenai akuntabilitas pelayanan KTP-el, hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini yang menjadi alat analisis Akuntabilitas Pelayanan adalah teori Hopwood dalam Mahmudi (2013) yaitu Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran, Akuntabilitas Manajerial, Akuntabilitas Produk, Akuntabilitas Kebijakan dan Akuntabilitas Finansial. Pihak-pihak yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Identitas penduduk dan Staff Seksi Identitas Penduduk.

Penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung belum akuntabel. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sarana dan prasarana dan kurangnya sumber daya manusia dalam Seksi Identitas Penduduk, sehingga hal tersebut dapat menghambat dalam waktu penyelesaian KTP-el.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Pelayanan, KTP-el

ABSTRACT

Accountability is a term related to governance whose essence is intended to maintain that governance can run effectively and efficiently. Currently, population data is considered important because the community will need it to carry out all forms of activities, both in the fields of economy, education, etc. One of the tangible forms of population administration services is the e-KTP.

This study aims to analyze and describe the extent of Accountability of e-KTP Services in the Population and Civil Registration Office of Bandung City. The results of this study will discuss the accountability of the e-KTP service, the obstacles faced and the efforts made by the Bandung City Population and Civil Registration Service.

This study uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques used observation, interviews and documentation. In this study, the measuring instrument for Service Accountability is Hopwood's theory in Mahmudi (2013), namely Legal and Honesty Accountability, Managerial Accountability, Product Accountability, Policy Accountability and Financial Accountability. The parties who became informants in this study were the Head of the Population Registration Division, the Head of the Population Identity Section and the Resident Identity Section Staff.

This study shows that the accountability of the e-KTP service at the Bandung City Population and Civil Registration Service is not yet accountable. This is due to the lack of facilities and infrastructure and the lack of human resources in the Population Identity Section, so that this can hinder the completion of the e-KTP.

Keywords: Accountability, Service, KTP-el

RINGKESAN

Akuntabilitas mangrupikeun istilah anu aya hubunganana sareng pamaréntahan anu intina dimaksudkeun pikeun ngajaga yén pamaréntahan tiasa ngajalankeun épéktip sareng éfisién. Ayeuna, data populasi dianggap penting kusabab masarakat bakal peryogi pikeun ngalaksanakeun sagala rupa kagiatan, boh dina bidang ékonomi, pendidikan, jst. Salah sahiji bentuk jasa administrasi penduduk anu nyata nyaéta KTP-el.

Panilitian ieu dimaksudkeun pikeun nganalisis sareng ngadéskripsikeun sabaraha Akuntabilitas Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Hasil tina panilitian ieu bakal ngabahas akuntabilitas palayanan KTP-el, halangan anu disanghareupan sareng usaha anu dilakukeun ku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Panilitian ieu ngagunakeun pendekatan kualitatif deskriptif. Téhnik ngumpulkeun data ngagunakeun obsérvasi, wawancara jeung dokuméntasi. Dina pangajaran ieu, alat ukur pikeun Akuntabilitas Pelayanan nyaéta tiori Hopwood dina Mahmudi (2013), nyaéta Akuntabilitas Hukum sareng Kajujuran, Akuntabilitas Manajerial, Akuntabilitas Produk, Akuntabilitas Kebijakan sareng Akuntabilitas Keuangan. Pihak anu janten informan dina panilitian ieu nyaéta Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Identitas Penduduk sareng Staf Bagian Idéntitas Penduduk.

Panilitian ieu nunjukkeun yén akuntabilitas palayanan KTP-el di Penduduk Kota Bandung sareng Dinas Pendaftaran Sipil Bandung teu acan dipertanggungjawabkeun. Ieu disababkeun ku kurangna fasilitas sareng prasarana sareng kurangna sumber daya manusa dina Bagian Identitas Penduduk, sahingga ieu tiasa ngahambat parantosan KTP-el.

Kata kunci: Akuntabilitas, Palayanan, KTP-el