

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Tinjauan tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang**

##### **1. Tinjauan Umum Mengenai Pelayanan Publik**

Pasal 1 butir 1 UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa 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. Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MempPAN) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat menyebutkan, untuk lebih mengoptimalkan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, harus memperhatikan azas – azas yang termuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun azas tersebut adalah:

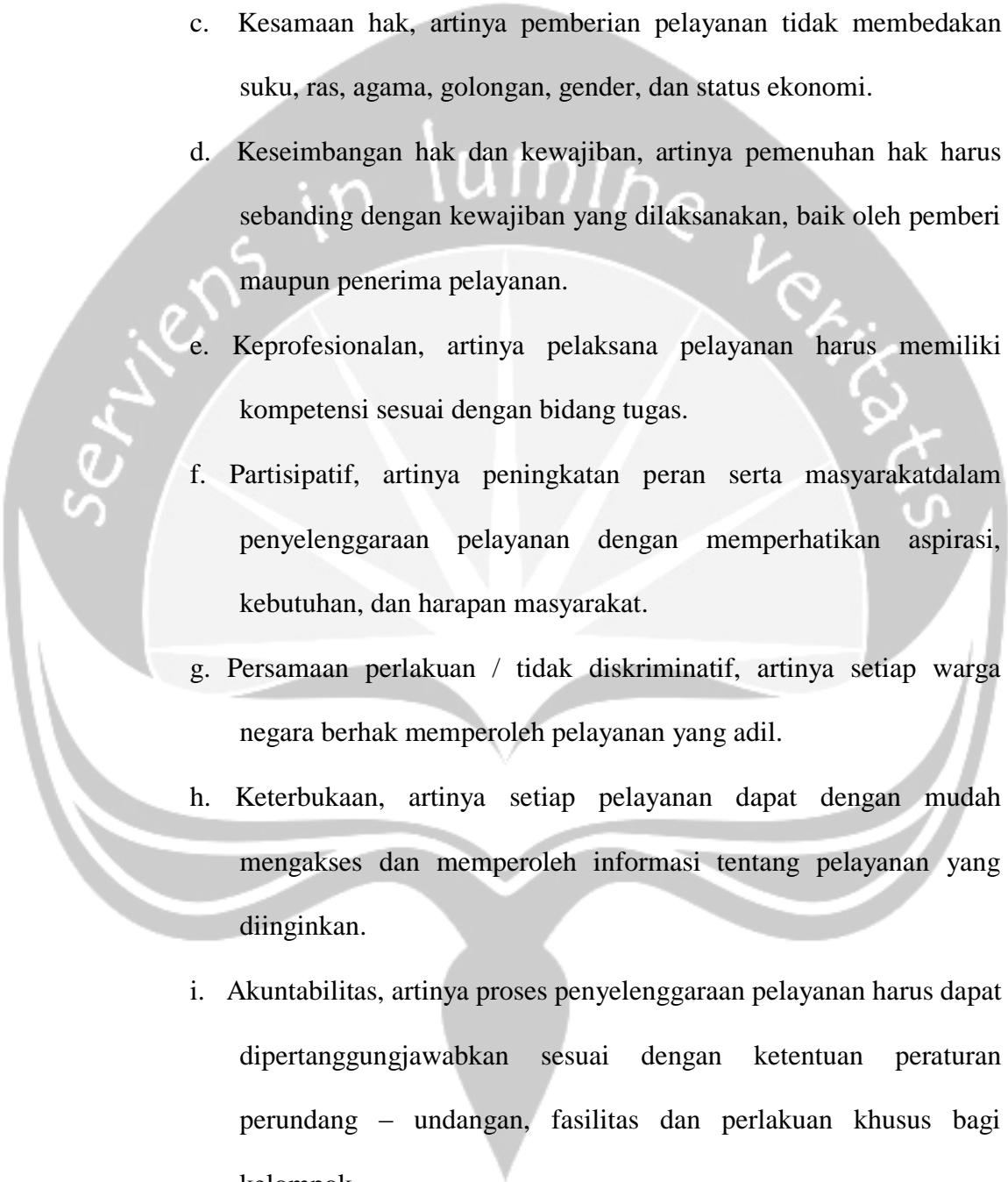
- a. transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah, dan bisa diakses semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c. kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. kesamaan, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. keseimbangan, hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak<sup>11</sup>.

Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, selanjutnya disingkat UUPP menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum, artinya pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan pribadi dan/atau kelompok.

---

<sup>11</sup> Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Pulik, Nuansa, Bandung. Hlm. 101.

- 
- b. Kepastian hukum, artinya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
  - c. Kesamaan hak, artinya pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
  - d. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
  - e. Keprofesionalan, artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugas.
  - f. Partisipatif, artinya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
  - g. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif, artinya setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
  - h. Keterbukaan, artinya setiap pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang pelayanan yang diinginkan.
  - i. Akuntabilitas, artinya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok.

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, artinya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, artinya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, artinya setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau<sup>12</sup>.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus dan menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan, seperti yang dikemukakan Agung Kurniawan, yakni pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.<sup>13</sup>

Pelayanan merupakan kegiatan pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik bersifat komersial ataupun yang bersifat non

---

<sup>12</sup> Sirajuddin, dkk. 2012. Hukum Pelayanan Publik Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi, Penerbit Setara Press, Malang. Hlm. 42.

<sup>13</sup> Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan publik*. Yogyakarta : Pembaharuan, hlm. 6.

komersial, namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dilakukan oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya dilakukan oleh pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial merupakan kegiatan yang berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian pelayanan kepada masyarakat yang sifatnya tidak mencari keuntungan tetapi berorientasikan kepada pengabdian masyarakat.

Menurut Sirajuddin dkk, pelayanan publik memiliki aspek yang “multi-dimensi”. Pelayanan publik tidak hanya dapat didekati dari satu aspek saja, misalnya aspek hukum atau aspek politik saja, tetapi juga melingkupi aspek ekonomi dan aspek sosial budaya secara integratif.<sup>14</sup>

Dalam perspektif ekonomi, pelayanan publik adalah semua pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah (sektor publik yang diperlukan oleh warga negara sebagai konsumen). Pengadaan barang dan jasa ini harus disediakan oleh pemerintah, ini karena sektor swasta tersebut tidak memproduksi barang dan jasa tersebut sebagai

---

<sup>14</sup> Sirajuddin, 2011, Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi, Setara Press, Malang. hlm. 11.

konsekuensi dari kegagalan pasar atau karena secara alamiah barang atau jasa tersebut harus disediakan secara eksklusif oleh negara.<sup>15</sup>

Sementara dari optik politik, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan refleksi dari pelaksanaan negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak sosial pembentukan negara oleh elemen – elemen warga negara. Peran negara dalam pelayanan publik tersebut dilaksanakan oleh suatu pemerintahan yang dijalankan oleh kekuatan politik yang berkuasa.<sup>16</sup>

Dari sisi sosial budaya, pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan yang di dalam pelaksanaannya kental akan nilai – nilai, sistem kepercayaan dan bahkan unsur religi yang merupakan refleksi dari kebudayaan dan kearifan lokal yang berlaku.<sup>17</sup>

Dari perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang – undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak – hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.<sup>18</sup>

Dari sisi terminologi, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sudah

---

<sup>15</sup> *Ibid*

<sup>16</sup> *ibid*

<sup>17</sup> *Ibid* hlm. 12

<sup>18</sup> *Ibid* hlm. 12

diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.<sup>19</sup>

Konsep pelayanan publik dalam prinsip *good governance* dewasa ini harus mampu melayani semua pemangku kepentingan menurut kebutuhannya, dalam masyarakat indeksnya diukur berdasarkan keterpenuhan kebutuhan, yaitu kebutuhan hidup dan kebutuhan sosial.

## **2. Asas – asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Dalam Pasal 4 UUPP, dikemukakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum, artinya pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan pribadi dan/atau kelompok.
- b. Kepastian hukum, artinya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, artinya pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugas.

---

<sup>19</sup> *Ibid* hlm. 12

- f. Partisipatif, artinya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif, artinya setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, artinya setiap pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, artinya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, artinya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, artinya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, artinya setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.<sup>20</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan terwujud apabila memenuhi asas-asas di antaranya: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif,

---

<sup>20</sup> *Ibid* hlm. 42.



keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

### **3. Tinjauan tentang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang**

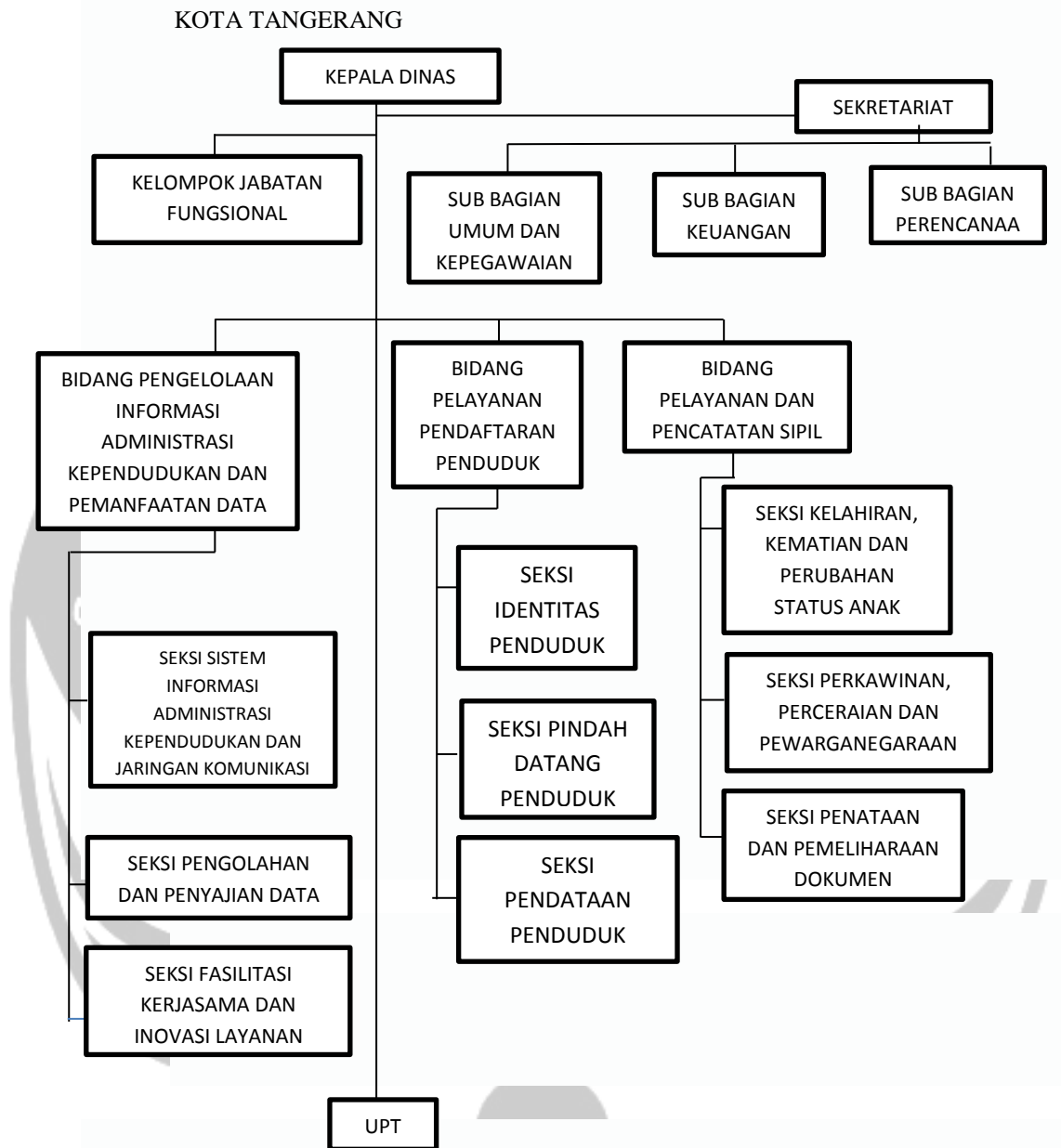
Berdasarkan Perda Kota Tangerang No. 13 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 20 ayat 1 disebutkan bahwa Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari Kepala Dinas, Sekretariat yang membawahi sub bagian umum dan kepegawaian, sub bagian keuangan, sub bagian perencanaan.

Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan membawahi seksi pengolahan data, seksi jaringan dan komunikasi data, seksi penyajian informasi kependudukan. Bidang pendaftaran, perkembangan dan perencanaan kependudukan membawahi seksi pendaftaran dan mutasi penduduk, seksi perkembangan dan perencanaan kependudukan. Bidang pencatatan sipil membawahi seksi kelahiran dan kematian, seksi perkawinan dan perceraian, seksi penataan dan pemeliharaan dokumen, serta bagian UPT dan kelompok jabatan fungsional. Berdasarkan Perda Kota Tangerang No. 13 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 20 ayat 2 disebutkan bahwa Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat 1

tercantum dalam Lampiran X, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini. Berikut di bawah ini dapat dilihat bagan struktur organisasi Disdukcapil Kota Tangerang.



Bagan 1. STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



Sumber : Lampiran Peraturan Walikota Tangerang Nomor 69 Tahun 2016

Ditjen Dukcapil mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugasnya, Ditjen Dukcapil menyelenggarakan fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dan standar kualifikasi sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan.
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang fasilitasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, fasilitasi pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, dan penyusunan standar kualifikasi sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan.
- c. Pelaksanaan pembinaan umum dan koordinasi di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan.
- d. Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi

- administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan.
- e. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan, serta penyelenggaraan administrasi kependudukan di daerah.
- f. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan, serta penyelenggaraan administrasi kependudukan di daerah.
- g. Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil<sup>21</sup>.

Tugas pokok dari Disdukcapil Kota Tangerang sesuai dengan Peraturan Walikota Tangerang No 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tercantum dalam Pasal 3 butir 1, yang menyebutkan bahwa dinas mempunyai tugas pokok membantu walikota

---

<sup>21</sup> <http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/page/tugas-dan-fungsi> 11 Januari 2016.

melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan pada Daerah sesuai dengan visi, misi dan program Walikota sebagaimana dijabarkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah<sup>22</sup>.

Fungsi dari Disdukcapil Kota Tangerang sesuai dengan Peraturan Walikota Tangerang No 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tercantum dalam Pasal 3 butir 2, di antaranya:

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada butir 1, dinas mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. Pengelolaan UPT; dan

---

<sup>22</sup> <https://disdukcapil.tangerangkota.go.id/#!/contentleft/artikel/detailHeadline/4201/Tugas-Pokok-dan-Fungsi>. Di unduk 17 Mei 2017.

- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya<sup>23</sup>.

Tujuan (goals) adalah sesuatu yang ingin dicapai. Dalam rangka melaksanakan *visi dan misi* maka tujuan Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Tahun 2014-2018 adalah :

- a. Meningkatkan pemahaman aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap peraturan perundang-undangan dan teknis pengelolaan tentang administrasi kependudukan melalui bintek dan pelatihan;
- b. Terlaksananya informasi kependudukan melalui penyediaan teknologi informasi administrasi kependudukan dan menyediakan tempat penyimpanan dokumen arsip administrasi kependudukan;
- c. Terlaksananya sistem informasi dan pengembangan aplikasi yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan dengan menyediakan layanan dan publikasi Informasi kependudukan baik melalui media cetak dan elektronik dan meningkatkan serta mengembangkan penggunaan database untuk berbagai kepentingan layanan publik lainnya;
- d. Terlaksananya pelayanan administrasi kependudukan secara mobile dengan membuat manajemen mutu pelayanan berbasis teknologi informasi<sup>24</sup>.

---

<sup>23</sup> *ibid*

## **B. Tinjauan tentang Aspek Keprofesionalan dan Akuntabilitas**

### 1. Aspek Keprofesionalan

Keprofesionalan menurut penjelasan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Pegawai negeri sipil yang profesional adalah pegawai negeri sipil yang tahu akan tugasnya untuk melayani masyarakat, karena pegawai negeri pada prinsipnya adalah pelayan dan bukan untuk dilayani. Pegawai negeri profesional juga memahami apa yang perlu dilakukan dan apa yang harus dihindari. Pegawai negeri yang profesional merupakan pegawai negeri sipil yang mampu memadukan antara kompetensi dan karakter yang menunjukkan tanggung jawab moralnya. Hal ini berkaitan juga dengan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam hal ini pegawai negeri sipil<sup>25</sup>.

Keprofesionalan berasal dari kata profesional yang mempunyai makna yaitu berhubungan dengan profesi dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Keprofesionalan adalah tingkah laku, keahlian atau kualitas dan seseorang yang profesional. Keprofesionalan adalah sebutan yang mengacu kepada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya.

---

<sup>24</sup> <https://disdukcapil.tangerangkota.go.id/#!/contentleft/artikel/detailHeadline/4190/Tujuan-Dinas-Kependudukan-dan-Pencatatan-Sipil>. Di unduk 12 Januari 2015

<sup>25</sup> [http://bdkpalembang.kemenag.go.id/marzal\\_2/](http://bdkpalembang.kemenag.go.id/marzal_2/) diunduh 29 April 2014.



Prinsip keprofesionalan mempunyai ciri – ciri sebagai berikut :

- a. Punya keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidang tadi.
- b. Punya ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
- c. Punya sikap berorientasi ke depan sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapannya.
- d. Punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain.

Penjelasan UUPP Pasal 4 huruf e menyebutkan, keprofesionalan adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Profesionalitas berasal dari kata profesi jika ditambah menjadi profesionalitas menurut Riawan Tjandra memiliki arti yaitu, seseorang yang sungguh memahami dan berkompeten di dalam melaksanakan tugas profesinya. Parameter dalam kemampuan melaksanakan tugas profesi tersebut adalah menggunakan ukuran kinerja, artinya dalam melaksanakan tugas jabatan orang yang memiliki profesionalitas pasti mampu menghubungkan dengan baik antara *input*, yaitu pembiayaan atas

program kegiatan, dengan *output* yaitu pengeluaran atau produk, dengan *outcome* yaitu kemanfaatan<sup>26</sup>.

## 2. Aspek Akuntabilitas

Penjelasan Pasal 4 huruf j UUPP menyebutkan, akuntabilitas adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Akuntabilitas adalah evaluasi terhadap proses pelaksanaan kegiatan/kinerja organisasi untuk dapat dipertanggungjawabkan serta sebagai umpan balik bagi pimpinan organisasi untuk dapat lebih meningkatkan kinerja organisasi pada masa yang akan datang<sup>27</sup>.

Akuntabilitas merupakan suatu istilah yang diterapkan untuk mengukur apakah dana publik telah digunakan secara tepat untuk tujuan bahwa dana publik tersebut ditetapkan dan tidak digunakan secara ilegal. Dalam perkembangannya, akuntabilitas digunakan juga bagi pemerintah untuk melihat akuntabilitas efisiensi ekonomi program. Usaha – usaha tersebut digunakan untuk mencari dan menemukan apakah ada penyimpangan atau tidak dan sejauh mana efisiensi diterapkan. Akuntabilitas juga menunjuk pada institusi tentang “*checks and balance*” dalam sistem administrasi. Secara sederhana dan ringkas, akuntabilitas dapat diterjemahkan sebagai kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan

---

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan ahli Riawan Tjandra, di Yogyakarta 17 November 2017

<sup>27</sup> <http://www.kajianpustaka.com/2012/12/teori-akuntabilitas.html>.

pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggung jawaban secara periodik<sup>28</sup>.

Menurut Riawan Tjandra akuntabilitas adalah sebuah konsep mengenai pertanggungjawaban didalam pelaksanaan tugas oleh penyelenggara negara atau pengambil kebijakan. Akuntabilitas secara teori memiliki 2 model, yang pertama *dual-accountability structure*, artinya kewajiban seseorang untuk mempertanggungjawabkan kepada pihak yang memberikan tugas yang biasanya dilakukan di dalam perusahaan, contohnya pertanggungjawaban direksi kepada pemegang saham. Kedua *multiple-accountability structure*, artinya pertanggungjawaban yang dilakukan oleh seseorang yang melaksanakan tugas jabatan kepada pemangku kepentingan yang biasanya diterapkan di dalam pemerintahan. Pemangku kepentingan yang dimaksud dalam lingkup pemerintah adalah DPR, BPK, masyarakat, LSM dll<sup>29</sup>.

---

<sup>28</sup> R. Muhammad Mihradi, *Kebebasan Informasi Publik versus Rahasia Negara*, 2011, Ghalia Indonesia, Bogor. Hlm. 42 – 43 .

<sup>29</sup> Wawancara dengan ahli Riawan Tjandra, opcit.

## **C. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang ditinjau dari aspek keprofesionalan dan akuntabilitas**

### **1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang ditinjau dari aspek keprofesionalan**

Disdukcapil Kota Tangerang sebagai unit pelayanan publik dalam mengurus urusan kependudukan dan catatan sipil telah melakukan tugasnya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Masyarakat Kota Tangerang yang datang ke Disdukcapil untuk melakukan tertib administrasi kependudukan dan catatan sipil kerap kali mengeluh dengan bentuk pelayanan yang diberikan unit pelayanan publik tersebut.

H. Erlan Rusnarlan, Kepala Disdukcapil Kota Tangerang yang biasa dipanggil Pak Erlan mengatakan, PNS di Kota Tangerang secara otomatis mempunyai kompetensi sesuai bidang tugas masing – masing yang dibagi dua yaitu bidang kependudukan dan bidang catatan sipil dan semua bidang tersebut telah memenuhi kompetensinya sesuai dengan penjelasan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas. Dalam hal keprofesionalan PNS di Disdukcapil Kota Tangerang, Erlan Rusnarlan juga mengatakan ada beberapa hal, pertama, pada umumnya sebelum para pegawai bertugas di Disdukcapil Kota Tangerang mereka belum begitu memahami tugasnya, tetapi karena pengalaman dan latar belakang pendidikan pada akhirnya petugas memiliki keprofesionalan tersebut. Kedua, memang disesuaikan dengan pendidikannya, contohnya

petugas yang berlatar belakang pendidikan jurusan IT akan ditempatkan di bagian operator dan petugas yang berlatar belakang pendidikan administrasi akan ditempatkan di bagian administrasi, apabila berlatar belakang pendidikan kepegawaian maka akan ditempatkan di bagian kepegawaian, jadi keprofesionalan PNS di Disdukcapil ditentukan oleh disiplin ilmu dan pengalaman.<sup>30</sup>

Dalam melakukan wawancara dengan anggota masyarakat yang sedang melakukan tertib administrasi di Disdukcapil Kota Tangerang, ada keluhan dari masyarakat karena petugas PNS disana tidak menunjukkan bentuk keprofesionalannya dalam memberikan pelayanan publik dengan baik kepada masyarakat. Masyarakat mengeluh karena banyak calo yang berada di sana, dan yang menjadi keluhan masyarakat adalah calo tersebut langsung mengurus dengan meminta bantuan orang dalam petugas di sana, tanpa mengikuti prosedur yang ada.<sup>31</sup>

Pegawai negeri yang profesional merupakan pegawai negeri sipil yang mampu memadukan antara kompetensi dan karakter yang menunjukkan tanggung jawab moralnya. Hal ini berkaitan juga dengan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam hal ini pegawai negeri sipil, akan tetapi dalam wawancara dengan responden, responden menilai PNS di Disdukcapil kurang menunjukkan karakter yang baik. Dilihat dari indikator keprofesionalan petugas, kesopanan dan keramahan serta kemampuan

---

<sup>30</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Disdukcapil Kota Tangerang, di Kota Tangerang, 1 Maret 2018.

<sup>31</sup> Hasil wawancara dengan anggota masyarakat yang sedang melakukan tertib administrasi di Disdukcapil Kota Tangerang, 28 Februari 2018.

petugas dalam memberikan pelayanan yang ada di dalam daftar pertanyaan kuesioner kepada responden, responden menilai petugas di Disdukcapil Kota Tangerang kurang sopan dan kurang ramah serta kurang mampu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang akan melakukan tertib administrasi di Disdukcapil Kota Tangerang. Berikut merupakan hasil dari data kuesioner dengan responden masyarakat :

**Tabel 1**

**Hasil data kuesioner dengan responden masyarakat dengan indikator kesopanan dan keramahan petugas**

No.	Indikator	Jumlah responden yang menilai			
		Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
1	Kesopanan petugas dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.	0	14	5	1
2	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0	4	14	2
3	Keprofesionalan (menjalankan tugas dengan baik, tidak diskriminasi) petugas dalam memberikan pelayanan publik	0	13	6	1

Sumber data : Data primer 2018.

Ditinjau dari hasil kuesioner tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 70% masyarakat menilai petugas PNS di Disdukcapil Kota

Tangerang dalam memberikan pelayanan publik kurang ramah dan kurang sopan, sedangkan sebanyak 25% masyarakat menilai petugas PNS di Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik itu sopan dan ramah dan 5% petugas PNS di Disdukcapil Kota Tangerang itu sangat sopan dan sangat ramah.

Ditinjau dari indikator kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 20% masyarakat menilai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan publik kurang baik, 70% masyarakat menilai baik dan 10% masyarakat menilai sangat mampu dalam memberikan pelayanan dengan baik.

Ditinjau dari indikator keprofesionalan (menjalankan tugas dengan baik, tidak diskriminansi), sebanyak 65% masyarakat menilai keprofesionalan petugas dalam memberikan pelayanan kurang baik, 30% masyarakat menilai baik dan 5% menilai sangat baik. Setelah diamati secara langsung ternyata dari 20 responden yang didapat, 1 masyarakat yang menilai sangat baik dan 2 masyarakat yang menilai baik tersebut merupakan seorang calo.

Dari data yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa, pada etika petugas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang sedang melakukan tertib administrasi di Disdukcapil Kota Tangerang kurang baik, tetapi petugas di Disdukcapil Kota Tangerang tersebut cukup mampu dan cukup baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut, tetapi masih di temukan

ketidakprofesionalan (tidak diskriminasi) petugas dalam memberikan pelayanan, adanya diskriminasi yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat yang ingin melakukan tertib administrasi, diskriminasi yang ditemukan adalah membedakan agama dan ras. Dalam wawancara yang dilakukan penulis kepada anggota masyarakat, dimana masyarakat tersebut beragama non-muslim, anggota masyarakat tersebut merasa di persulit dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas di Disdukcapil Kota Tangerang, dan juga ada anggota masyarakat yang suku tionghoa tidak diperlakukan sama dengan anggota masyarakat yang lain, anggota masyarakat yang suku tionghoa tersebut karena memiliki mata yang sipit ia merasa tidak diperlakukan dengan baik dan dipersulit dalam melakukan tertib administrasi di Disdukcapil Kota Tangerang.<sup>32</sup>

## **2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang ditinjau dari aspek akuntabilitas**

Pada bagian terdahulu dalam penjelasan pengertian akuntabilitas dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, artinya apabila dilihat dari perspektif hukum, pertanggungjawaban pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang – undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak – hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.

---

<sup>32</sup> Hasil wawancara dengan 1 anggota masyarakat yang sedang melakukan tertib administrasi di Disdukcapil Kota Tangerang, 28 Februari 2018.



Pelaksanaan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tangerang apabila ditinjau dari aspek akuntabilitas menurut Erlan Rusnarlan, selama ini PNS di Disdukcapil Kota Tangerang sudah bertanggung jawab terhadap tugasnya masing – masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan.<sup>33</sup>

Dalam mewawancarai dan memberikan kuesioner kepada responden, penulis melihat bahwa PNS di Disdukcapil Kota Tangerang kurang bertanggung jawab kepada masyarakat, contohnya penulis mendapatkan seorang bapak yang mengeluh terhadap pelayanan petugas disini yang sedang mengurus surat pindah tempat tinggal, awalnya bapak tersebut diminta untuk ke kantor yang berada di lantai 3 di gedung Disdukcapil Kota Tangerang, lalu bapak tersebut disuruh oleh petugas di sana untuk kembali ke loket pelayanan di lantai 1, tetapi bapak tersebut sama sekali tidak dilayani oleh petugas di sana. Ini merupakan salah satu bentuk bahwa petugas di Disdukcapil Kota Tangerang belum bertanggung jawab kepada masyarakat<sup>34</sup>.

Dalam pengamatan langsung dengan memberikan kuesioner dengan masyarakat, masyarakat memberikan penilaian terhadap akuntabilitas petugas PNS di Disdukcapil Kota Tangerang sebagai berikut :

---

<sup>33</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Disdukcapil Kota Tangerang, 1 Maret 2018.

<sup>34</sup> Hasil wawancara dengan anggota masyarakat yang sedang mengurus surat pindah tempat tinggal di Disdukcapil Kota Tangerang, 28 Februari 2018.

**Tabel 2**  
**Hasil data kuesioner dengan responden masyarakat dengan**  
**indikator Akuntabilitas dan Kedisiplinan petugas**

No	Indikator	Jumlah responden yang menilai			
		Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
1	Akuntabilitas (memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, menghindari praktik curang) petugas dalam memberikan pelayanan publik	4	10	6	0
2	Kedisiplinan (masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja) Petugas dalam memberikan pelayanan publik	0	8	11	1

Sumber : Data primer, 2018.

Ditinjau dari hasil kuesioner tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pada indikator akuntabilitas, sebanyak 20% masyarakat menilai tidak baik, 50% kurang baik dan 30% masyarakat menilai dengan baik, lalu pada indikator kedisiplinan, sebanyak 40% masyarakat menilai kurang baik, 55% menilai baik dan 5% menilai sangat baik. Sama halnya dengan tabel 1,

bahwa pada tabel 2 juga penulis mendapati ada 3 orang calo yang sebagai responden dan selalu memberikan penilaian yang baik atau sangat baik.

Dalam aspek akuntabilitas penulis menarik kesimpulan bahwa, PNS di Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik kurang akuntabel, pada indikator akuntabilitas (memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, menghindari praktik curang), masih ditemukan adanya petugas PNS di Disdukcapil Kota Tangerang yang tidak memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan, penulis juga melihat ada PNS di sana pada jam kerja main *handphone* dan pada jam selesai istirahat, ada beberapa petugas yang belum ada pada posisi mereka bekerja, padahal sudah jamnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.<sup>35</sup>

#### **D. Kendala yang dihadapi oleh Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel**

Erlan Rusnarlan mengatakan sebenarnya dalam memberikan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tangerang tidak ditemukan masalah yang dapat mengganggu pelayanan, hanya saja kendalanya khusus untuk pembuatan E-KTP, sejauh ini blankonya masih disediakan oleh Pemerintah Pusat sehingga terkendala dalam ketersediaan blanko tersebut sehingga Disdukcapil yang menjanjikan penyelesaian E-KTP tersebut kepada

---

<sup>35</sup> Hasil pengamatan penulis pada saat penulis mengamati secara langsung di Disdukcapil Kota Tangerang dari tiap loket pelayanan maupun meja – meja kantor petugas disana, di Kota Tangerang, 1 Maret 2018.

masyarakat tidak tertepati, karena kewenangan untuk penyediaan blanko E-KTP tersebut dilakukan oleh Pemerintah Pusat.<sup>36</sup>

Penulis dalam melakukan wawancara dengan responden, pada saat penulis memberikan pertanyaan mengenai kendala – kendala apa saja yang dihadapi Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel, tidak semua responden menjawab pertanyaan tersebut dan hanya 13 responden atau 65% responden yang bersedia menjawab pertanyaan tersebut.

Dari 13 responden yang menjawab, penulis mendapatkan beberapa jawaban terhadap kendala yang dihadapi Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel pada tabel sebagai berikut :

---

<sup>36</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Disdukcapil Kota Tangerang, Di Kota Tangerang, 1 Maret 2018.

Tabel 3

**Jawaban responden mengenai kendala – kendala yang dihadapi Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel**

No	Jawaban responden	Jumlah responden yang menjawab
1	Kurang nya Sumber Daya Manusia yang ada di loket pelayanan	4
2	Kurang memadainya sarana dan fasilitas yang ada	5
3	Banyaknya calo yang ada di Disdukcapil Kota Tangerang	4

Sumber data : Data primer 2018

Dari jawaban responden mengenai kendala – kendala apa saja yang dihadapi Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel pada tabel di atas dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a) Kurangnya Sumber Daya Manusia yang ada di loket pelayanan. Hal ini menyebabkan Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik kurang efisien dan efektif, juga membuat masyarakat harus mengantre lama untuk mendapatkan giliran. Pada kendala ini 4 responden atau 31% responden yang memberikan jawaban tersebut.

- b) Kurang memadainya sarana dan fasilitas yang ada, hal ini menyebabkan terhambatnya pelayanan yang diberikan. Di gedung Disdukcapil Kota Tangerang hanya memiliki 1 lift dan 1 tangga yang kurang terawat, jumlah masyarakat yang datang banyak dan petugas di sana harus sabar menunggu antrian menggunakan lift untuk menuju ke lantai atas. Pada kendala ini 5 responden atau 38% responden yang memberikan jawaban tersebut.
- c) Banyaknya calo yang ada di Disdukcapil Kota Tangerang, seperti yang sudah dipaparkan di atas calo yang ada di sana cukup mengganggu keberlangsungan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah menunggu antrian di loket pelayanan, calo di sana meminta bantuan kenalan dalam petugas agar calo tersebut dalam menyelesaikan urusan administrasi lebih dahulu tanpa melakukan antrian dibandingkan dengan masyarakat yang sudah menunggu antrian. Pada kendala ini 4 responden atau 31% yang memberikan jawaban tersebut.