

**Volume 7. Nomor 2 Oktober 2017**

# **DINAMIKA GOVERNANCE**

Merupakan terbitan berkala enam bulan sekali yang menyajikan tulisan-tulisan dibidang Ilmu Administrasi Negara, berkaitan dengan Dinamika Governance; untuk lebih mempopulerkan ilmu kemasyarakatan ke tengah khalayak peminat dan untuk membuka forum belajar-mengajar yang lebih efektif dan efisien.

## **Penanggung Jawab**

Dr. Ertien Rining Nawangsari. M.Si  
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur

## **Mitra Bestari**

Dr.Hermawan M.Si – FISIP Universitas Brawijaya Malang  
Dr.Lely Indah Mindarti M.Si –FISIP Universitas Brawijaya Malang

## **Penyunting/ Editor**

Dr.Diana Hertati. M.Si

## **Redaktur**

Tukiman. S.Sos. M.Si

## **Desain Grafis**

Dr. Lukman Arif. M.Si

## **Sekretariat**

Dr. Agus Widiyarta. M.Si  
Dra. Sri Wibawani. M.Si

## **Alamat Redaksi**

Prodi Ilmu Administrasi Negara –FISIP  
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR

# **JURNAL DINAMIKA GOVERNANCE**

## **Volume 7. Nomor 2 Oktober 2017**

### **DARI REDAKSI**

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat hidayahNya, hingga Oktober 2017 ini Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE Progdil Ilmu Administrasi Negara FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur telah menerbitkan Volume 7 Nomor 2. Penerbitan Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE, diharapkan dapat menjadikan media untuk mempublikasikan karya ilmiah dosen maupun mahasiswa. Redaksi mengucapkan terima kasih kepada para peneliti atas partisipasinya mengirim karya ilmiahnya berupa artikel untuk dipublikasikan pada Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE.

Bagi penerbitan yang berikutnya Redaksi Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE mengundang para peneliti/penulis untuk mengirimkan artikel-artikel hasil penelitian, dengan mengacu pada format penulisan di halaman sampul belakang jurnal berikut.

Kritik dan saran dari para pemerhati sangat diharapkan demi kemajuan jurnal ini, dan semoga dengan diterbitkannya Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE akan semakin meningkatkan semangat peneliti untuk menulis dan mempublikasikan karya-karya penelitiannya.

Surabaya, Oktober 2017

Redaksi

# JURNAL DINAMIKA GOVERNANCE

Volume 7. Nomor 2 Oktober 2017

## DAFTAR ISI

1. Analisis Akuntabilitas Pemberian Informasi Yang Berkualitas Bagi Masyarakat Dalam Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Batu  
**Cahyo Sasmito ..... 119**
2. Tingkat Kepatuhan UPN “Veteran” Jawa Timur Terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
**Tukiman, Ertien Rining Nawangsari, Budi Prabowo ..... 130**
3. Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Masyarakat Pada Perda Kabupaten Sidoarjo No 4 Tahun 2011  
**Puspita Kusumasari Williyanto, Sri Wibawani ..... 148**
4. Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Banyumas  
**Arimurti Kriswibowo, Bambang Tri Harsanto, Denok Kurniasih ..... 157**
5. Penggunaan Media Sosial Dalam Membangun Komunitas Bisnis Tangan Di Atas (TDA) Even Organizer Di Surabaya  
**Saifuddin Zuhri ..... 170**
6. Efektivitas Program Pos Pembinaan Terpadu (Posbindu) Penyakit Tidak Menular (PTM) Di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Sidoarjo  
**Tria Adhinta Indra Jayusman, Agus Widiyarta ..... 178**
7. Meretas Kebijakan Ujian Nasional Berbasis Computer Based Test  
**Diana Hertati..... 184**
8. Desa Wisata: Sebuah Upaya Mengembangkan Potensi Desa Dan Meningkatkan Pendapatan Asli Desa  
**Muhammad Farid Ma’ruf, Badrudin Kurniawan,  
Rizky Purna Aji Galih Pangestu ..... 192**
9. Model Alternatif Pengukuran Kinerja Aparatur Di Era Otonomi Daerah  
**Susi Hardjati ..... 203**

**ANALISIS AKUNTABILITAS PEMBERIAN INFORMASI  
YANG BERKUALITAS BAGI MASYARAKAT DALAM  
PELAYANAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KOTA BATU  
(Studi: Berdasarkan Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor  
471/1767/SJ Tentang Persyaratan Pembuatan E-KTP)**

**Cahyo Sasmito**

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

*Email: cahyosasmito1970@gmail.com*

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dari bulan Januari 2017 sampai dengan Maret 2017, metode penelitian dengan pendekatan dekriptif kualitatif, Pelayanan e-KTP merupakan pelayanan dasar bagi semua warga Negara Indonesia khususnya yang telah memenuhi syarat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam implementasinya pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu masih dijumpai keluhan-keluhan masyarakat pada saat membutuhkan jasa pelayanan e-KTP, khususnya setelah diterbitkannya Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ Tentang Persyaratan Pembuatan e-KTP, tidak perlu pengantar RT, RW. Tetapi staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu yang bertugas masih meminta pengantar RT dan RW, untuk masyarakat yang mengajukan perpanjangan e-KTP, waktu pencetakan KTP yang lama, seringnya bermasalah pada server ketika pengambilan data baik scan retina mata, pengambilan sidik jari, tanda tangan, dan photo.

***Kata kunci: informasi, pelayanan dan kualitas***

**ABSTRACT**

*This research was conducted from January 2017 until March 2017, research method with qualitative decriptive approach, e-ID card service is the basic service for all citizens of Indonesia especially who have fulfilled the requirements in accordance with laws and regulations applicable in the Unitary State of the Republic of Indonesia. In the implementation of e-ID card service at the Department of Population and Civil Registration Batu City. Batu city still found the complaints of the community at the time of need e-ID card services, especially after the issuance of the Minister of Home Affairs Circular No. 471/1767 / SJ About Requirements e- No need for introductory RT, RW. However, the staff of the Batu City Demography and Civil Registry Office who is in charge still requests introductory RT and RW, for people who apply for e-ID card extension, long printing of ID cards, often problematic on the server when data retrieval either retinal eye scans, fingerprinting, Calendar, and photo.*

***Keywords: quality and service, information***

## PENDAHULUAN

Pemerintah Kota Batu dalam memberikan pelayanan e-KTP, diberikan kepada stakeholders terkait, dalam hal ini menjadi tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai tupoksinya yakni memberikan pelayanan dasar, yang salah satunya adalah pelayanan e-KTP tersebut. Dengan demikian terkait dengan informasi pelayanan e-KTP ini menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu untuk mempertanggungjawabnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, pemerintahan daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam hal memberikan informasi pelayanan e-KTP kepada masyarakat dituntut memberikan informasi yang berkualitas dengan kriteria sebagai berikut: akurat, tepat waktu, relevan, ekonomis, dan mudah.

Pelayanan e-KTP merupakan pelayanan dasar bagi semua warga Negara Indonesia khususnya yang memenuhi syarat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam implementasi pelayanan e-KTP masih banyak dijumpai keluhan masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan e-KTP khususnya setelah diterbitkannya Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ Tentang Persyaratan Pembuatan KTP, tidak perlu pengantar RT, RW, namun dalam prakteknya masih dijumpai staf meminta surat pengantar RT dan RW pada saat ingin memperpanjang masa berlakunya e-KTP mereka.

Keluhan masyarakat dalam mengajukan pelayanan KTP elektronik (e-KTP), pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, setelah keluarnya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ pada tanggal 22 Juni 2016. Keluhan masyarakat muncul seperti: lamanya waktu pencetakan e-KTP, habisnya material e-KTP, ngadatnya server pada waktu: (scan retina mata, pengambilan sidik jari, tanda tangan, dan photo), keluhan tersebut sering oleh masyarakat Kota Batu pada waktu mengajukan pengurusan e-KTP.

Keluhan masyarakat Kota Batu ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat di lingkungan Pemerintahan Daerah Kota Batu oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu masih rendah akuntabilitas dari aspek kualitas informasi yang diberikan kepada masyarakat Kota Batu, atau dengan kata lain bahwa informasi pengurusan perpanjangan e-KTP yang disampaikan oleh staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu belum seluruhnya berkualitas, karena masih dijumpai warga/masyarakat Kota Batu yang mengeluh karena diminta menyerahkan pengantar RT dan RW pasca dikeluarkannya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ pada tanggal 22 Juni 2016. Sedangkan seharusnya Informasi diberikan secara berkualitas karena memenuhi kriteria: akurat, tepat waktu, relevan, ekonomis, dan mudah, serta dapat dipertanggungjawabkan oleh Pemerintah Kota Batu, khususnya

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu kepada seluruh warga/masyarakat Kota Batu yang membutuhkan jasa pelayanan perpanjangan masa berlakunya e-KTP mereka.

Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh masyarakat Kota Batu setelah diterbitkannya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ pada tanggal 22 Juni 2016 tersebut, menunjukkan bahwa instruksi Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu kepada staf nya, menunjukkan bahwa staf tidak memiliki persepsi yang sama terkait dengan Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ pada tanggal 22 Juni 2016 tersebut pada waktu memberikan pelayanan perpanjangan e-KTP kepada warga/masyarakat Kota Batu, sehingga masih dijumpai adanya permintaan warga/masyarakat Kota Batu untuk menyerahkan pengantar RT dan RW.

Penghambat dalam pelaksanaan Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ, adalah belum adanya kesamaan persepsi antara staf dengan persepsi Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu dalam menginterpretasikan Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ pada tanggal 22 Juni 2016, sehingga warga/masyarakat Kota Batu yang menerima dampaknya, selanjutnya keluhan itu disampaikan oleh warga/ masyarakat Kota Batu kepada peneliti, sekaligus harapan menerima pelayanan perpanjangan e-KTP tanpa adanya surat pengantar RT dan RW, dan

diberikan kepada semua warga/masyarakat Kota Batu yang membutuhkan jasa pelayanan e-KTP tersebut.

Dengan demikian warga/masyarakat Kota Batu dapat memperoleh informasi yang berkualitas sesuai sebagaimana dengan tujuan diterbitkannya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ tersebut. Selanjutnya masih terkait dengan informasi yang berkualitas, harus memenuhi kriteria sebagai berikut: akurat, tepat waktu, relevan, ekonomis, dan mudah, sekaligus Informasi yang diberikan kepada masyarakat Kota Batu tersebut, juga harus dapat dipertanggungjawabkan kepada warga/masyarakat Kota Batu sesuai dengan kriteria akuntabilitas baik dari aspek: administrasi, legal, politik, professional, dan moral.

### **Perumusan Masalah**

1. Bagaimanakah pelaksanaan akuntabilitas pemberian informasi yang berkualitas dalam pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, Setelah keluarnya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ?
2. Apa sajakah faktor yang menghambat akuntabilitas pemberian informasi yang berkualitas dalam pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, Setelah keluarnya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ?

### Tujuan Penelitian

1. Mendiskripsikan, menganalisis dan menginterpretasi kan pelaksanaan akuntabilitas pemberian informasi yang berkualitas dalam pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, Setelah keluarnya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ.
2. Mendiskripsikan, menganalisis dan menginterpretasi kan faktor yang menghambat akuntabilitas pemberian informasi yang berkualitas dalam pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, Setelah keluarnya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ.

### KAJIAN PUSTAKA

#### TIPE AKUNTABILITAS

Menurut Jabbra dan Dwivedi (1989), ada 5 (lima) tipe akuntabilitas, yaitu:

(1) Akuntabilitas Administratif / Organisasi (*Administrative / Organizational Accountability*);

Dengan akuntabilitas ini mensyaratkan adanya hubungan hierarkhis yang tegas di antara pusat-pusat pertanggungjawaban dengan unit-unit dibawahnya. Hubungan-hubungan hierarkhis ini biasanya telah ditetapkan dengan jelas, baik dalam bentuk aturan-aturan organisasi yang disampaikan secara formal ataupun dalam bentuk jaringan hubungan informal. Prioritas pertanggungjawaban lebih diutamakan pada jenjang pimpinan atas dan diikuti terus ke bawah, dan pengawasan dilakukan secara intensif agar aparat pemerintah tetap menuruti perintah yang diberikan.

Pelanggaran terhadap perintah akan diberikan peringatan mulai dari yang paling ringan sampai ke pemecatan.

(2) Akuntabilitas Legal (*Legal Accountability*);

Akuntabilitas legal adalah bentuk pertanggungjawaban setiap tindakan administratif dari aparat pemerintah di badan legislatif dan atau di depan mahkamah. Dalam hal pelanggaran terhadap kewajiban-kewajiban hukum ataupun ketidakmampuannya dalam memenuhi keinginan badan legislatif, maka pertanggungjawaban aparat atas tindakan-tindakannya dapat dilakukan di depan pengadilan ataupun lewat proses revisi peraturan yang dianggap bertentangan dengan undang-undang.

(3) Akuntabilitas Politik (*Political Accountability*);

Para administrator yang terikat dengan kewajiban dalam menjalankan tugas-tugasnya harus mengakui adanya kewenangan pemegang kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan pendistribusian sumber-sumber dan menjamin adanya kepatuhan pelaksanaan perintah-perintahnya. Para pejabat politik itu juga harus menerima tanggungjawab administratif dan legal karena mereka punya kewajiban untuk menjalankan tugas-tugasnya dengan baik.

(4) Akuntabilitas Profesional (*Professional Accountability*);

Sehubungan dengan semakin meluasnya profesionalisme di organisasi publik, para aparat profesional (seperti dokter, insiyur, pengacara, ekonom, akuntan, pekerja sosial) mengharap dapat memperoleh kebebasan yang lebih besar dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan

dalam menetapkan kepentingan publik. Kalaupun mereka tidak dapat menjalankan tugasnya, mereka mengharapkan memperoleh masukan untuk perbaikan. Mereka harus dapat menyeimbangkan antara kode etik profesinya dengan kepentingan publik, dan dalam hal kesulitan mempertemukan keduanya maka mereka harus lebih mengutamakan akuntabilitasnya kepada kepentingan publik.

(5) Akuntabilitas Moral (*Moral Accountability*);

Telah banyak diterima bahwa pemerintah memang selayaknya bertanggungjawab secara moral atas tindakan-tindakannya. Landasan bagi setiap tindakan aparat pemerintah seharusnya diletakkan pada prinsip-prinsip moral dan etika, sebagaimana telah diatur oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah mapan. Oleh karena itu, wajar kalau publik menuntut dan mengharapkan perilaku para politisi dan aparat pemerintah berlandaskan nilai-nilai moral yang telah diterima tadi. Untuk menghindari perilaku koruptif, masyarakat menuntut aparat pemerintah itu mempunyai dan mengembangkan akuntabilitas moral pada diri mereka (Jabbara dan Dwivedi, 1989).

INFORMASI

Menurut Burch dan Gery Grudnitski dalam Hardiansyah (2015:39), kualitas pesan/informasi ditentukan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. *Accurate* (Akurat), informasi yang diterima harus bebas dari kesalahan-kesalahan, dan informasi tersebut tidak menyesatkan bagi orang yang

menerima informasi. Dengan demikian informasi tersebut harus jelas dan dapat mencerminkan apa maksud dari informasi tersebut. Adapun komponen dari akurat ini adalah: (a) *Completeness*, bahwa informasi yang dihasilkan harus memiliki kelengkapan yang baik, oleh karena bila informasi yang dihasilkan sebagian-sebagian akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan; (b) *Correctnes*, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kebenaran; (c) *Security*, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki keamanan.

2. *On Time* (Tepat Waktu), informasi yang diterima harus tepat pada waktunya, sebab informasi yang usang (terlambat) tidak mempunyai nilai yang baik, sehingga bila digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan akan dapat berakibat fatal. Saat ini mahalnya nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya.
3. *Relevant* (Relevan), informasi harus mempunyai manfaat bagi si penerima. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.
4. *Economical* (Ekonomis), informasi yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya mendapatkannya dan sebagian besar informasi tidak

dapat tepat ditaksir nilai efektivitasnya.

5. *Easy* (Mudah), informasi yang diterima oleh si penerima harus mudah dipahami dan mudah diperolehnya.

Berdasarkan uraian diatas, baik dari aspek akuntabilitas, maupun kualitas informasi dapat dijadikan sebagai dasar untuk mendiskripsikan, menganalisis dan menginterpretasi kan pelaksanaan akuntabilitas pemberian informasi yang berkualitas dalam pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, Setelah keluarnya Surat Edaran Kementrian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berangkat dari jenis penelitian applied research, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, di Jl. Panglima Sudirman 507 Block Office Perkantoran Terpadu Gedung C lantai 1. Penelitian dilaksanakan pada januari 2017, sampai dengan Maret 2017. Dengan menentukan focus penelitian yang sesuai dengan kedua rumusan masalah di atas, yang ditentukan oleh peneliti, sekaligus sebagai instrument penelitian, selanjutnya peneliti juga menyusun pedoman wawancara (interview guide), dan menyusun *field note* (catatan lapangan) sesuai dengan segala sesuatu yang didengar, dilihat, dipikirkan, dan dialami oleh peneliti.

Adapun Sumber Data diperoleh dari: sumber data primer melalui pengamatan (observasi) dan wawancara (*interview*), wawancara berpedoman pada interview quide

yang telah disusun sebelumnya dengan berdasarkan beberapa item yang sudah ditentukan pada focus penelitian untuk menjawab kedua rumusan masalah tersebut, sedangkan sumber data sekunder merupakan sumber data tidak langsung , melalui sumber tidak langsung, atau yang dicatat oleh orang lain, buku-buku dalam daftar pustaka, internet, laporan penelitian, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian ini. Sebagai contoh dokumen dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu.

Untuk penentuan *sample* menggunakan teknik pengambilan sampling dengan menggunakan *purpposive sampling* dengan pertimbangan tertentu, berdasarkan pertimbangan orang tersebut tahu banyak, dan dianggap paham terkait dengan apa yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu. Teknik pengumpulan data meliputi: observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data Sugiono; Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. selanjutnya Untuk mengetahui tingkat keabsahan data, dalam menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif melalui uji kredibilitas untuk pengecekan tingkat kepercayaan data peneliti menggunakan teknik triangulasi yakni pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Pelaksanaan akuntabilitas pemberian informasi yang berkualitas dalam pelayanan e-KTP

Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, Setelah keluarnya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ?

**Akuntabilitas Administratif (Administrative Accountability);**

Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, dalam memberikan informasi dalam pelayanan e-KTP terkait dengan Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ, dari hasil penelitian diketahui bahwa hubungan hierarki antara Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu dengan Kepala Bidang Pendaftaran Kependudukan, serta Kepala Seksi Administrasi Pendaftaran Kependudukan, pada umumnya sudah akuntabel / dapat dipertanggungjawabkan, namun dalam hal pemberian informasi pelayanan e-KTP bagi masyarakat yang memperpanjang masa berlakunya e-KTP masih dijumpai pelanggaran staf, karena perbedaan persepsi dimana kepala Dinas menganggap semua bawahannya semenjak disampaikannya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ sudah memahami bahwa untuk perpanjangan e-KTP sudah tidak perlu lagi pengantar RT dan RW, namun dalam prakteknya pemahaman staf atau persepsi staf masih kurang dalam memahami Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ. Sehingga staf masih meminta surat pengantar RT dan RW kepada masyarakat yang akan memperpanjang e-KTP yang habis masa berlakunya.

**Akuntabilitas Legal (Legal Accountability);**

Akuntabilitas legal adalah bentuk pertanggungjawaban setiap tindakan staf administratif kepada Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk selanjutnya Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk mempertanggungjawabkan kepada Kepala Bidang Pendaftaran Kependudukan, dan Kepala Bidang Pendaftaran Kependudukan mempertanggungjawabkan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dalam hal memberikan informasi untuk persyaratan perpanjangan e-KTP, staf yang tidak memahami Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ, tidak mendapatkan sanksi, karena ketidaktahuan atasannya langsung yakni Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk. Dengan demikian dari aspek akuntabilitas legal ditemukan kurangnya pengawasan dari Kepala Seksi Administrasi Pendaftaran Kependudukan kepada stafnya, dalam hal pelanggaran/bertentangan terhadap penerapan Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ yang dilakukan staf dimana meminta surat pengantar RT dan RW bagi yang akan memperpanjang masa berlakunya e-KTP mereka.

**Akuntabilitas Politik (Political Accountability);**

Awalnya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ yang dihasilkan oleh eksekutif, dinilai oleh DPRD Kota Batu ditenggarahi adanya kerawanan / disalahgunakan oleh pemilih dalam pemilihan kepala daerah Kota Batu, namun dengan argument dan

penjelasan eksekutif tentang substansi Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ pada akhirnya DPRD Kota Batu menyetujui, dan mengapreasikan sebagai kemajuan eksekutif setelah reformasi ini dalam memangkas persyaratan untuk memperpanjang masa berlakunya e-KTP masyarakat Kota Batu, selanjutnya Dewan Perwakilan Daerah Kota Batu juga mendukung pemangkasan persyaratan yang berupa pengantar RT dan RW bagi masyarakat Kota Batu dalam memperpanjang masa berlaku e-KTP mereka, namun dalam hal server yang ngadat dan habisnya material untuk pencetakan e-KTP, DPRD belum menunjukkan kontribusi untuk kelancaran server dan material e-KTP tersebut.

#### **Akuntabilitas Profesional (*Professional Accountability*);**

Sehubungan dengan dikeluarkannya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ menunjukkan semakin profesionalisme birokrasi dimana ada upaya untuk meningkatkan kualitas pemberian informasi tentang penghapusan syarat tidak perlu penghantar RT dan RW untuk memperpanjang masa berlakunya e-KTP masyarakat Kota Batu, dengan demikian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu yang merupakan kepanjangan tangan eksekutif dalam hal ini Pemerintah Kota Batu, dalam rangka memeberikan informasi yang berkualitas untuk meningkatkan pelayanan e-KTP, dengan menerapkan Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ menghilangkan persyaratan yakni tidak perlu adanya

pengantar RT dan RW Kota Batu untuk memperpanjang masa berlaku e-KTP masyarakat Kota Batu, sehingga ada kejelasan dan kepastian, sekaligus menunjukkan upaya mewujudkan akuntabilitas professional di bidang pelayanan e-KTP kepada masyarakat Kota Batu, namun dalam prakteknya masih dijumpai pelanggaran staf yang masih meminta warga atau masyarakat yang mengajukan perpanjangan masa berlakunya e-KTP, agar menunjukkan pengantar RT dan RW.

#### **Akuntabilitas Moral (*Moral Accountability*);**

Sejak dikeluarkannya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ, terdapat temuan penelitian bahwa masih adanya warga Kota Batu atau masyarakat Kota Batu yang diperlakukan tidak adil oleh staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu dalam mengajukan perpanjangan masa berlakunya e-KTP mereka, dan staf tersebut meminta masyarakat yang mengajukan permohonan perpanjangan masa berlaku e-KTP tersebut untuk datang kembali diwaktu yang lain, dengan syarat harus sudah membawa atau menyerahkan pengantar RT dan RW setempat dimana mereka berdomisili, sebagai syarat wajib untuk mendapatkan pelayanan perpanjangan masa berlakunya e-KTP mereka. Semestinya Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yang merupakan atasan langsung Kepala Bidang Pendaftaran Kependudukan, yang sekaligus membawahi Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk, dan staf seharusnya bertanggungjawab secara

moral bahwa penghapusan syarat pengantar RT dan RW untuk semua warga Kota Batu yang membutuhkan pelayanan perpanjangan masa berlakunya e-KTP berlaku menyeluruh dan tidak ada satupun yang berbeda (semuanya adil) tentang syarat penghapusan pengantar RT dan pengantar RW tersebut.

2. Faktor yang menghambat akuntabilitas pemberian informasi yang berkualitas dalam pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, Setelah keluarnya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ, Informasi dikatakan berkualitas jika: **Accurate (Akurat):**

Informasi yang diterima harus bebas dari kesalahan-kesalahan, dan informasi tersebut tidak boleh menyesatkan bagi orang yang menerima informasi. Bahwa secara umum informasi yang akurat dan tidak menyesatkan sudah disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu kepada masyarakat Kota Batu. Namun demikian, dalam praktiknya masih adanya warga Kota Batu atau masyarakat Kota Batu yang diberikan tidak akurat dan bahkan menyesatkan, dilakukan oleh staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu dalam meminta masyarakat yang mengajukan permohonan perpanjangan masa berlaku e-KTP dengan menyampaikan informasi wajib atas syarat menyerahkan pengantar RT dan RW untuk mengajukan perpanjangan masa berlakunya e-KTP mereka. Sedangkan jika ditinjau dari Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri

Nomor 471/1767/SJ, Nampak bahwa komponen dari informasi yang akurat secara umum dapat dipertanggung jawabkan secara baik, namun ada temuan lapangan bahwa pelayanan perpanjangan masa berlakunya e-KTP: (a) *Completeness*, bahwa informasi yang dihasilkan belum memiliki kelengkapan yang baik, karena masih ada masyarakat/warga Kota Batu yang diminta menyerahkan pengantar RT dan RW; (b) *Correctnes dan Security*, informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kebenaran, dalam hal masyarakat/warga Kota Batu yang diminta menyerahkan pengantar RT dan RW, menunjukkan bertentangan dengan Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ; *dan* sekaligus informasi yang dihasilkan menjadi belum aman karena bertentangan dengan Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ.

**On Time (Tepat Waktu):**

Dalam hal syarat perpanjangan masa berlakunya e-KTP informasi yang diterima masyarakat Kota Batu harus tepat sesuai dengan Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ sejak waktu ditetapkannya tersebut, sebab informasi yang berubah namun tidak ditindaklanjuti secara tepat maka informasinya menjadi tidak tepat waktu, sehingga warga/masyarakat Kota Batu masih diminta untuk menyerahkan pengantar RT dan RW dalam mengajukan perpanjangan masa berlakunya e-KTP mereka.

**Relevant (Relevan):**

Informasi harus mempunyai manfaat bagi si penerima. Jika informasi tentang syarat perpanjangan masa

berlakunya e-KTP setelah dikeluarkannya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ, tidak seluruhnya ditetapkan maka terdapat warga/masyarakat Kota Batu masih diminta untuk menyerahkan pengantar RT dan RW dalam mengajukan perpanjangan masa berlakunya e-KTP. Dengan demikian relevansi informasi yang diterima oleh setiap warga Kota Batu, menjadi tidak sama, artinya manfaat informasi yang relevan dengan Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ ini, tidak dapat bermanfaat bagi semua warga Kota Batu, sebab masih ada yang diminta menyerahkan pengantar RT dan RW.

***Economical (Ekonomis):***

Informasi perpanjangan masa berlaku e-KTP setelah terbitnya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ, belum sepenuhnya diterapkan artinya masih ditemukan warga/masyarakat Kota Batu yang mengajukan permohonan perpanjangan masa berlakunya e-KTP belum mendapatkan manfaat ekonomis pengurangan atau pemangkasan syarat menyertakan surat pengantar RT dan RW, yang merupakan bagian dari alur yang harus dilalui, dengan demikian sebagian informasi dari Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ tersebut menjadi tidak dapat sepenuhnya ditaksir secara ekonomis, tepat dari aspek manfaat dari nilai efektivitasnya dari Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ tersebut.

***Easy (Mudah):***

Informasi informasi perpanjangan masa berlaku e-KTP setelah terbitnya Surat Edaran Kementerian Dalam

Negeri Nomor 471/1767/SJ, belum dapat diterapkan secara mudah oleh warga/masyarakat Kota Batu, karena waktu pencetakan e-KTP materialnya untuk pencetakan habis, sehingga warga/masyarakat diminta datang, dilain waktu sampai datangnya material e-KTP yang dikirim dari Jakarta. Disamping material e-KTP habis, keluhan juga disebabkan oleh karena sebagian staf yang bertugas memberikan pelayanan perpanjangan masa berlakunya e-KTP masih meminta warga / masyarakat Kota Batu memberikan pengantar RT dan RW, informasi tentang perpanjangan masa berlaku e-KTP setelah terbitnya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ belum dapat memberikan kemudahan bagi semua warga/masyarakat Kota Batu.

**Kesimpulan**

1. Pelaksanaan akuntabilitas pemberian informasi yang berkualitas dalam pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, Setelah keluarnya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ: Adanya persepsi staf yang berbeda dengan pimpinan (Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, Kepala Bidang Pendaftaran Kependudukan, serta Kepala Seksi Administrasi Pendaftaran Kependudukan) dalam memberikan pelayanan perpanjangan masa berlakunya e-KTP masih dijumpai adanya perlakuan yang tidak adil, kepada seluruh warga/masyarakat Kota Batu, tanpa diminta menyerahkan pengantar RT dan RW, dan sebagian diminta menyerahkan pengantar RT dan RW;

2. Faktor yang menghambat akuntabilitas pemberian informasi yang berkualitas dalam pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, Setelah keluarnya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ: adanya blangko atau material untuk pencetakan e-KTP yang habis, atau terlambat kedatangannya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu.

#### **Saran-Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan temuan penelitian, maka dapat peneliti sarankan bahwa:

1. Perlu sosialisasi, pengawasan dan sangsi, dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, untuk menghindari kesalahan staf dalam memahami Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ, dalam memberikan informasi yang berkualitas sekaligus pelayanan e-KTP yang akuntabel.
2. Perlu Koordinasi dan komitmen yang lebih bagus lagi antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu dengan Kementerian Dalam Negeri, khususnya divisi pengadaan material e-KTP, sehingga terlambatnya pasokan material e-KTP tersebut dapat dihindari.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Jabbara, J. G. dan Dwidevi, O. P. 1989. *Public Service Accountability*, Connecticut : Kumairan Press, Inc.
- Lembaga Administrasi Negara RI. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*, Modul Sosialisasi Sistem AKIP, Jakarta.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Sadhana, Kridawati. 2012. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra Malang.
- Saleh, S.H. dan Iqbal, A. 1995. *Accountability : The Endless Prophecy*, The Asian and Pacific Development Centre, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.