

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepemerintahan yang baik merupakan isu sentral yang menjadi cerminan negara kedepannya. Hal ini sering ditemukan dalam penerapan *good governance* pengelolaan administrasi publik saat ini yang menjadi tantangan globalisasi dewasa ini dan berimplikasi pada perubahan berbagai tatanan kehidupan organisasi, baik organisasi pemerintahan maupun organisasi perusahaan. Salah satunya rendahnya kualitas pelayanan merupakan tantangan utama bagi pemerintah dalam bidang pelayanan publik. Pada era reformasi sekarang perbaikan pelayanan menjadi harapan seluruh masyarakat. Namun dalam penerapannya masih belum mengalami perubahan yang signifikan. Tantangan tersebut bukan hanya membuat bagaimana pelayanan publik dapat berfungsi dengan baik, efektif, efisien, tetapi juga fleksibel, lebih bertanggungjawab, dan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga dapat berorientasi pada hasil dan mampu memberikan pelayanan publik yang prima dan bertanggungjawab.

Menurut Sulistiyani peran pemerintah yang cukup besar ini berimplikasi pada bagaimana birokrasi mampu melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing. Oleh karena itu, pemerintah harus terlibat langsung dalam penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh masyarakat, serta secara aktif terlibat di dalam kehidupan sosial

masyarakat.<sup>1</sup> Untuk meningkatkan akuntabilitas di setiap instansi pemerintah juga perlu diperhatikan adanya mekanisme yang jelas agar memperkuat peran, kapasitas parlemen, dan tersedianya akses yang sama dan mudah pada informasi bagi masyarakat luas.<sup>2</sup> Negara Indonesia adalah negara hukum, hal ini disebutkan dalam pasal 1 ayat (3) UUD 1945. Dalam hal ini salah satu ciri dari negara hukum, adanya jaminan dan perlindungan hak asasi manusia. Termasuk untuk hak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi. Dengan diberlakukannya UU No.28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan. Pelaksanaan pelayanan harus berpedoman kepada asas-asas umum penyelenggara negara agar terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.<sup>3</sup>

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat. Pemerintah sebagai abdi negara wajib memberikan pelayanan yang memuaskan bagi warga negaranya. Hal ini merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan publik. UUD 1945 mengamanatkan kepada pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya

---

<sup>1</sup> Aty Uar. Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kota Ambon. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 6 (1). 2016. Hal 1-11.

<sup>2</sup> Yoshua Karel Iswanto. Akuntabilitas Publik Dalam Proses Hukum Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik. *Lex Administratum*. 3 (8). 2015. Hal 13-22.

<sup>3</sup> Arie Gunarti. Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta Periode Oktober 2011- April 2012. *Jurnal Citizenship*. 2 (2). 2013. Hal 161-177.

penyelenggara pelayanan publik. Pembukaan UUD 1945 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan dari berdirinya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.<sup>4</sup>

Pelayanan publik merupakan penyediaan terhadap barang publik, sosial, ekonomi, dan layanan infrastruktur maupun layanan administrasi dari pemerintah kepada publik (masyarakat).<sup>5</sup> Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik adalah hasil dari niat, keputusan pemerintah dan lembaga pemerintah serta tindakan yang dilakukan dan keputusan yang dibuat oleh orang yang dipekerjakan di lembaga pemerintah.<sup>6</sup> Menurut Adejuwon dan Kehinde David, pelayanan publik telah menjadi salah satu fungsi utama dari sektor publik, maksudnya warga dan bisnis sama-sama mengharapkan kemudahan akses pelayanan dan informasi pemerintah melalui berbagai saluran; seperti administrasi, telekomunikasi, kesehatan, transportasi, pendidikan, akses jalan umum dan lain sebagainya.<sup>7</sup>

Berhasilnya penerapan *good governance* tidak terlepas dari pelayanan publik yang prima. Keberhasilan dalam mempraktikkan *good governance* ini pada pelayanan publik mampu membangkitkan kepercayaan masyarakat luas. *Good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai

---

<sup>4</sup> Surjadi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama. 2009. Hal 3.

<sup>5</sup> Adejuwon Kehinde David. The Dilemma Of Accountability And Good Governance for Improved Public Service Delivery in Nigeria. *Africa's public service delivery and performance review: cape town*. 1 (3). 2012. Hal 25-45.

<sup>6</sup> *Ibid*. Hal 31.

<sup>7</sup> Sektor publik adalah dimana sektor ekonomi menyediakan berbagai layanan pemerintah kepada masyarakat, seperti di bidang pembangunan, produksi dan retribusi barang dan jasa dalam suatu negara. Rujuk Adejuwon, Kehinde David. 2012 untuk pembahasan lebih lanjut.

tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Dalam rangka hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan nyata sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bertanggungjawab serta bebas Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN).<sup>8</sup>

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip dari *good governance*. Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan *good governance*, demokratis dan amanah. Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik memiliki arti bahwa lembaga tersebut senantiasa mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja.<sup>9</sup> Penelitian ini akan fokus pada prinsip *good governance* yaitu akuntabilitas. Pentingnya akuntabilitas dalam sebuah pelayanan publik akan menentukan jalannya pelayanan publik atau terciptanya pelayanan publik yang responsif dan prima.

Pelayanan publik yang diberikan oleh para birokrat kepada masyarakat akan menentukan kualitas dan kesejahteraan hidup masyarakat di suatu negara, jika dibarengi dengan penerapan prinsip akuntabilitas. Dalam hal ini masyarakat dalam suatu negara dapat dikatakan sejahtera apabila kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara merata dan juga angka kemiskinan di negara tersebut berkurang. Salah satu

---

<sup>8</sup> Aty Uar. *Op. Cit.* Hal 1-11.

<sup>9</sup> Raba Manggaukang. *Akuntabilitas: Konsep dan Implementasi*. Malang: UMM Press. 2006. Hal 7.

bentuk usaha pemerintah dalam mensejahterakan masyarakatnya yaitu dengan cara memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel dan transparansi. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel dan transparansi tersebut diperlukan reformasi birokrasi dalam rangka perubahan yang sesuai dengan tuntutan dan perkembangan masyarakat.

Pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi negara. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam hal ini menurut UU No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau/dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>10</sup>

Selama ini, organisasi birokrasi di kalangan masyarakat dipahami sebagai sebuah organisasi yang melayani masyarakat dengan *stereotipe*<sup>11</sup> yang negatif antara lain, yaitu proses pengurusan surat atau dokumen lain yang berbelit-belit, tidak ramah, tidak adil, tidak transparan, mempersulit dan memperlama pelayanan, dan

---

<sup>10</sup> Lihat dalam UU No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>11</sup> Stereotipe adalah penilaian terhadap seseorang yang hanya berdasarkan persepsi terhadap kelompok dimana orang tersebut dikategorikan.

sebagainya.<sup>12</sup> Tidak salah masyarakat menggambarkan birokrasi dengan hal-hal tersebut. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan seperti KTP-el masih adanya keluhan dari mereka dikarenakan pada saat pengurusan tersebut berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang sangat lama hingga sampai bertahun-tahun untuk mendapatkan kartu KTP-el. Seperti pernyataan salah satu konsumen layanan dengan inisial “J” salah seorang masyarakat Kota Padang menjelaskan bahwa:<sup>13</sup>

“...”J” mengaku sudah setahun lebih menanti pencetakan atas KTP-el miliknya. Ia mengungkapkan telah mengajukan pencetakan KTP-el sejak Maret 2017 lalu dan belum dicetak hingga kini. Alasannya klasik, yakni nihilnya blangko di level kecamatan. Ia sempat diminta melapor ke Kantor Dinas Dukcapil Kota Padang, namun belum ada titik terang hingga kini.”

Program KTP-EL diindonesia telah dimulai semenjak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan KTP-EL nasional, adapun kota tersebut adalah Makassar, Yogyakarta, Padang, Denpasar. Ditunjuknya empat ini sesuai dengan surat Dirjen administrasi kependudukan Departemen dalam negeri nomor 471.13/3350/MD tentang pelaksanaan KTP-EL berbasis NIK nasional diempat kota percontohan tersebut. Sedangkan penerapan KTP-EL secara nasional baru dimulai pada bulan februari 2012 meliputi 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota pada tahun 2011 dan di 3886 di kecamatan dan 300 dikabupaten/ kota pada tahun 2012.

---

<sup>12</sup> Tri Yuniningsih. *Kajian Birokrasi*. Semarang: Departemen Administrasi Publik. Press FISIP-UDIP. 2019. Hal 80.

<sup>13</sup>Republika, diakses dari <https://republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/07/24/pcclmt430-ombudsman-ada-tiga-catatan-pelayanan-disdukcapil-padang> pada tanggal 25 Februari 2021 pukul 10.15 WIB.

Sudah seharusnya birokrat sebagai aparatur negara memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat karena itu merupakan bentuk pertanggungjawaban dari aparat negara tersebut karena telah diberi amanat oleh masyarakat untuk mengatur dan melayani segala urusan kehidupan mereka. Dengan begitu pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh pemerintah dengan harapan terjadinya peningkatan yang signifikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik, baik itu berbentuk pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administrasi. Sehingga terbuka peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Salah satu isu sentral yang sering berkembang akhir-akhir ini adalah bagaimana pemerintah dan lembaga penyedia layanan publik (*public service provider*) mampu bersikap lebih akuntabel dan transparan terhadap masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang diberikannya.<sup>14</sup> Apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang diskriminatif ini akan berpotensi menimbulkan

---

<sup>14</sup> Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan oleh badan swasta tersebut. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik. Dalam Konteks pelayanan publik maka “akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder”.

konflik dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain kemungkinan terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antar yang kaya dan miskin dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban, dan pada tahapan tertentu dapat meledak dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan. Kelambanan dalam pemberian pelayanan publik menjadi indikasi masih rendahnya akuntabilitas dari birokrasi pelayanan yang ada.

Penelitian ini melihat dari masalah yang terjadi di Kota Padang Sumatera Barat, bahwa dalam akuntabilitas pelayanan publik, Sumatera Barat masuk ke dalam rapor kuning dengan penilaian yang telah dilakukan oleh ombudsman pada periode Juni sampai Oktober 2021. Menurut Ombudsman, Provinsi Sumatera Barat menempati urutan ke-25 dari 34 provinsi se-Indonesia dan berada pada tingkat kepatuhan sedang atau zona kuning dengan nilai 68,52. Ombudsman RI Perwakilan Sumbar juga mengatakan bahwa predikat kepatuhan pelayanan publik yang tinggi atau rapor hijau hanya didapatkan oleh Kota Payakumbuh dengan nilai 86,34 dan Kabupaten Dharmasraya dengan nilai 81,76.

Sementara, kabupaten/kota dengan raihan rapor kuning atau predikat kepatuhan sedang adalah Kota Padang dengan nilai 72,94, Kota Padang Panjang 69,87, Kota Pariaman 74,39, Kota Bukittinggi 65,35, dan Kota Sawahlunto 66,60. Kemudian, Kota Solok 71,75, Kabupaten Padang Pariaman 75,31, Kabupaten Pasaman Barat 78,78, Kabupaten Pasaman 78,85, Kabupaten Pesisir Selatan 54,73, Kabupaten Sijunjung 78,25, Kabupaten Tanah Datar 76,31, Kabupaten Solok 69,80, Kabupaten Solok Selatan 54,68, dan Kabupaten Agam 62,86. Selanjutnya, Kabupaten Limapuluh Kota



dengan nilai 46,93 dan Kabupaten Kepulauan Mentawai 42,02, meraih rapor merah, predikat kepatuhan pelayanan publik rendah.<sup>15</sup> Berdasarkan fakta di atas dapat dilihat bahwa Kota Padang masih belum secara maksimal menghasilkan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat Kota Padang berada pada jalur kuning atau sedang, artinya Kota Padang perlu adanya pembenahan dalam hal pelayanan publik agar dapat meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan.

**Tabel 1.1**  
**Jenis Pelayanan pada Kecamatan Koto Tangah Kota Padang**

No	Jenis Pelayanan
1.	Kartu Keluarga (KK)
2.	IMB (Izin Mendirikan Bangunan)
3.	PBB (Pajak Bumi Bangunan)
4.	KTP Elektronik

*Sumber: Olahan Peneliti 2022*

Jenis pelayanan administrasi pada Kecamatan Koto Tangah menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat sangat diperlukan masyarakat terutama pada Kecamatan Koto Tangah Kota Padang seperti: pelayanan kartu keluarga, pelayanan IMB (izin mendirikan bangunan), pajak bumi bangunan (PBB), dan pelayanan KTP-el. Pembahasan yang peneliti bahas kali ini akan fokus pada pelayanan KTP-el. Mengingat berdasarkan beberapa data awal yang peneliti

---

<sup>15</sup> Ombudsman RI, diakses dari <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--sumbar-peringkat-25-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-2-kabupaten-rapor-merah> pada tanggal 26 Januari 2023 pada pukul 14:00 WIB.

dapatkan, bahwa masih ada masyarakat yang mengeluh karena KTP-el miliknya lama selesai, karena KTP-el ini sangat penting dalam kehidupan bernegara sebagai identitas warga negara dan juga sebagai jaminan keberadaan. Pelayanan seperti ini tentunya sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselesaikan oleh negara melalui aparat sipil. Meskipun pada saat sekarang ini, sudah banyak masyarakat yang melakukan pelayanan secara online, tapi justru pada bidang pelayanan KTP-el inilah masih terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat sehingga peneliti mengambil fokus kajian dalam bidang pelayanan administrasi KTP-el dengan menggunakan indikator profesionalisme kerja pegawai, kejelasan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana.

**Tabel 1.2**

**Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Koto Tangah Kota Padang  
Tahun 2020-2021**

Indikator Kinerja	Tahun 2020		Tahun 2021	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi
Indeks Kepuasan Masyarakat	84	77.15	84	80.48

*Sumber: Lakip Kecamatan Koto Tangah Kota Padang 2021*

Berdasarkan tabel di atas pada tahun 2020 untuk indeks kepuasan masyarakat tahun 2020 masih menggunakan data survei tahun 2019, hal ini merupakan imbas dari

pandemi covid-19. Survei indeks kepuasan masyarakat yang biasanya dilakukan oleh bagian organisasi sekretariat daerah Kota Padang tidak dapat dilaksanakan di tahun 2020, karena adanya *refocusing* anggaran untuk penanganan covid-19. Pada tahun 2020 nilai target indeks kepuasan masyarakat adalah 84 dan yang terealisasi nilainya 77.15. Sedangkan pada tahun 2021 nilai target indeks kepuasan masyarakat adalah 84 dan yang terealisasi nilainya 80.48. Angka yang belum sempurna untuk indeks kepuasan masyarakat Kecamatan Koto Tengah Kota Padang, dimana untuk indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2020-2021 realisasinya sama-sama belum mencapai target yang ditetapkan. Hal ini memberikan indikasi bahwa akuntabilitas pelayanan publik pada Kecamatan Koto Tengah Kota Padang khususnya pada pelayanan KTP-el perlu ditingkatkan. Sedangkan akuntabilitas sendiri dapat diartikan dengan bentuk pertanggungjawaban dari organisasi sektor publik yang diakhiri dengan proses pertanggungjawaban publik, proses inilah yang menentukan penilaian keberhasilan sebuah organisasi publik dalam mencapai tujuannya.

Akuntabilitas pelayanan publik dalam pengurusan KTP-el yang merupakan fokus penelitian ini, didasari oleh kenyataan bahwa aparatur kecamatan juga memegang peranan penting dalam proses pembuatan KTP-el, selain dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dimulai dari proses perekaman identitas penduduk sebagai persyaratan dalam pengurusan KTP-el, pengisian formulir. Selanjutnya melakukan verifikasi data penduduk dengan database sampai dengan perekaman sidik jari dan foto scan. Dan pihak kecamatan akan mengirimkan database masyarakat yang

telah melakukan perekaman. Setelah itu masyarakat dapat menunggu info pengambilan KTP-el di kecamatan tempat masyarakat melakukan perekaman.

Pada penerapan pelaksanaan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Koto Tengah Kota Padang masih belum terealisasi dengan baik. Kelambanan dalam pemberian pelayanan kepada publik terindikasi masih rendahnya akuntabilitas dari birokrasi pelayanan yang diberikan. Salah satu isu sentral yang sering berkembang akhir-akhir ini adalah mengenai bagaimana pemerintah dan lembaga penyedia layanan publik (*public service provider*) mampu bersikap lebih akuntabel terhadap masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan.

Sebagaimana kejadian menjelang Pilgub 2020 yang telah berlangsung, muncul permasalahan mengenai KTP-el, karena KTP-el merupakan salah satu syarat wajib untuk daftar pemilih tetap (DPT) atau daftar pemilih tambahan (DPTb). Hal tersebut disampaikan oleh Wakil Ketua Komisi I DPRD Kota Padang Murikhwan yang mempertanyakan tentang pendataan terhadap DPT yang ada di Kecamatan Koto Tengah sehingga Pilgub 2020 bisa berjalan dengan sukses. Dan juga anggota Komisi I DPRD Kota Padang Rustam Effendi dalam kesempatan tersebut juga mempertanyakan proses pembuatan KTP-el yang berbelit-belit sehingga masih ada masyarakat yang belum memiliki KTP-el. Rustam Effendi selaku anggota Komisi I DPRD Kota Padang mengatakan bahwa:<sup>16</sup>

“...Sangat berbelit-belit proses pembuatan KTP-el. Jelang Pilgub Sumbar 2020, masih banyak warga yang tidak memiliki KTP-el. Ini sangat disayangkan.

---

<sup>16</sup> Top Satu Singgalang, diakses dari <https://www.topsatu.com/jelang-pilgub-persoalan-e-ktp-masih-jadi-masalah/> pada tanggal 26 Agustus 2021 Pukul 15:00.

KTP-el yang sudah dicetak tahun 2019 yang lalu, hingga kini belum didistribusikan.”

Berdasarkan rekap pelayanan kependudukan Kecamatan Koto Tangah, dari November hingga Desember 2020 KTP-el yang telah dicetak capil sebanyak 1.522, dan KTP yang belum direkap adalah 637, sedangkan KTP-el yang telah direkap sebanyak 943.17 Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa ada dua masalah akuntabilitas pelayanan publik yaitu pertama, pelayanan yang tidak sesuai atau tidak tepat waktu, seperti dalam pembuatan KTP-el memakan waktu yang sangat lama, sehingga masyarakat masih ada yang belum mendapatkan KTP-el. Padahal mereka sudah rekam data untuk pembuatan KTP-el tersebut. Kedua, kurangnya kesederhanaan prosedur yang dapat dilihat dari saat proses pembuatan KTP-el yang masih berbelit, sehingga memakan waktu yang sangat lama untuk pendistribusian KTP-el tersebut. Pengurusan KTP-el yang biasanya bisa selesai dalam 1-3 hari, bisa jadi selesai dalam kurun waktu yang sangat lama sampai satu tahunan, sehingga masyarakat kurang puas terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.

Uraian di atas dapat dilihat bahwa pelayanan pada program KTP-el masih belum berjalan dengan baik sesuai harapan masyarakat. Salah satu kapabilitas (kemampuan) yang harus dimiliki kecamatan adalah akuntabilitas. Masih banyak masyarakat yang masih mengeluh dan merasa masih belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat terhadap akuntabilitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh

---

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

aparatur pemerintah. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dari masyarakat bahwa ada di antara masyarakat yang mempertanyakan KTP-el yang sudah dibuat lebih kurang satu tahun tapi masih belum didistribusikan. Kemudian dalam pengurusan KTP-el memakan waktu yang sangat lama, tidak tepat waktu, berbelit-belit, dan juga kurangnya kesadaran tentang kewajiban yang harus dipertanggungjawabkan aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik.

Masyarakat menilai akuntabilitas dari Kecamatan Koto Tangah Kota Padang dapat dikatakan belum mencapai target dalam hal birokrasi pelayanan publik. Argumen dasar dalam penelitian ini adalah untuk bisa menilai bentuk penerapan akuntabilitas dalam pelayanan publik, khususnya pada pembuatan KTP-el, sehingga diperlukan pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya Kecamatan Koto tangah Kota Padang dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat agar bisa menghasilkan hasil yang baik dan berkualitas serta sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Akuntabilitas pelayanan KTP-el di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang belum maksimal, hal ini dikarenakan kinerja dari para birokrat untuk bertanggungjawab terhadap tugasnya belum terlaksana dengan baik dan maksimal, karena masih ditemui masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang. Beberapa penelitian terdahulu dilihat bahwa akuntabilitas dapat dijadikan sebagai tolak ukur kinerja birokrasi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian terdahulu banyak memuat penelitian dari

penyelenggaraan dan pertanggungjawaban. Seperti penelitian dari Mustina (2017), Bill Christian Rondonuwu, M.T. Lopian, Josef Kairupan (2017), Amitha Freli Sasauw, Arie Junus Rorong, Novie Palar (2019), dimana ketiga penelitian tersebut sama-sama membahas dan memfokuskan perhatian pada kendala akuntabilitas pelayanan publik, namun bedanya dengan penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan teori Kumorotomo dan fokus pada indikator profesionalisme kerja pegawai, kejelasan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana.

Berdasarkan beberapa kasus di atas, peneliti berasumsi lemahnya akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Koto Tengah Kota Padang. Hal ini dapat dilihat dari kurang puasny masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan birokrat. Sedangkan pelayanan yang baik itu adalah pelayanan yang birokratnya mampu untuk bertanggungjawab memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan (para birokrat). Banyaknya ditemui ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan publik seperti yang telah dijelaskan di atas untuk itu menarik bagi peneliti mengkaji tentang akuntabilitas pelayanan KTP-el di Kecamatan Koto Tengah Kota Padang. Beberapa dari penelitian yang sudah ada lebih membahas kepada kendala-kendala dalam penyelenggaraan pelayanan dan kinerja aparat dalam pelayanan.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah peneliti paparkan di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana akuntabilitas

pelayanan KTP-el di Kecamatan Koto Tengah Kota Padang dalam rentang tahun 2020-2021?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dan untuk memberikan jawaban terhadap perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan tentang akuntabilitas pelayanan KTP-el di Kecamatan Koto Tengah Kota Padang Tahun 2020-2021 menggunakan teori Kumorotomo dengan empat indikator yaitu profesionalisme kerja pegawai, kejelasan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan kelengkapan sarana dan prasarana.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini yang nantinya diharapkan akan memberikan manfaat bagi peneliti maupun orang lain. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Secara akademis penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam akuntabilitas pelayanan publik. Selanjutnya dapat dijadikan suatu bahan studi perbandingan selanjutnya dan juga akan menjadi sumbangan pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam ilmu politik khususnya area *governance* dengan mengelaborasi menyangkut masalah akuntabilitas pelayanan publik.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**



Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan menambah wawasan baru bagi mahasiswa tentang akuntabilitas pelayanan publik dan juga dapat dijadikan masukan bagi Kecamatan Koto Tengah Kota Padang dalam melakukan usaha untuk meningkatkan pelayanan publik diberbagai bidang yang akuntabel khususnya pada pelayanan KTP-el. Serta penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai rujukan bagi organisasi publik pada Kecamatan Koto Tengah Kota Padang.

