



Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Dan KK Pada Kantor Camat Medan Labuhan Kota Medan)

Performance Accountability of Employees In Public Services (Case Study Of Electronic Identity Card And Family Card Services At The Medan Labuhan District Office, Medan City)

Jusrianda Simamora*, Irwan Nasution, & Nina Angelia

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akuntabilitas kinerja pegawai dan hambatan pelaksanaan akuntabilitas kinerja pegawai atas pelayanan e-KTP dan KK di kantor kecamatan Medan Labuhan Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk pengumpulan data peneliti dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan, akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan e-KTP dan KK pada Kantor Camat Medan Labuhan belum sepenuhnya berhasil disebabkan kurangnya keramahan ketika melakukan pelayanan, ketidaksiplinan pegawai dalam memulai pelayanan, kurangnya keterampilan pegawai dalam penginputan data, dan penyelesaian pembuatan e-KTP dan KK sering tidak tepat waktu. Faktor penghambat pelaksanaan akuntabilitas kinerja pegawai adalah gangguan jaringan dan tidak cukupnya jumlah blangko.

Kata Kunci: Akuntabilitas; Kinerja; Pegawai.

Abstract

This research aims to determine employee performance accountability and obstacles to implementing employee performance accountability for e-KTP and KK services at the Medan Labuhan sub-district office, Medan City. This research uses qualitative research methods to collect research data using observation, interviews and documentation. The results of the research that has been carried out show that the accountability of employee performance in e-KTP and KK services at the Medan Labuhan Subdistrict Office has not been fully successful due to the lack of friendliness when carrying out the service, employee indiscipline in starting the service, lack of employee skills in inputting data, and completing the creation of the e-KTP. KTP and KK are often not on time. Factors inhibiting the implementation of employee performance accountability are network disruption and an insufficient number of blanks.

Keywords: Accountability; Performance; Employees.

How to Cite: Simamora, J, Nasution, I, & Angelia, N. (2021). Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan e-KTP dan KK Pada Kantor Camat Medan Labuhan Kota Medan). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan (JIAAP)*, 3(2) 2024: 119-126

PENDAHULUAN

Mencapai aspirasi masyarakat, setiap negara perlu memiliki pemerintahan yang baik atau Good Government (Kurniati & Nugroho, 2019, 2019; Pratiwi et al., 2022). Salah satu komponen penting dalam menciptakan Good Government adalah terwujudnya Good Governance, yang membutuhkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Sirait et al., 2022; Widuri Wulandari et al., 2023). Akuntabilitas menjadi syarat utama bagi terciptanya pemerintahan yang baik, demokratis, dan transparan. Pemerintahan yang akuntabel berarti memiliki tanggung jawab yang jelas dalam menjalankan kegiatan yang diamanatkan oleh rakyat (Agusti et al., 2022; Hakim & Pakam, 2014a; Ikhwan et al., 2020). Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengontrol jalannya pemerintahan dan memastikan kepentingan publik terpenuhi dengan baik (Hakim & Pakam, 2014b; Sianturi et al., 2023).

Pasal 3 UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas KKN menguraikan asas-asas penyelenggaraan negara, salah satunya adalah asas akuntabilitas (Beby Suryani Fithri, 2017; Mendrofa et al., 2021; Suharyanto, 2016). Akuntabilitas mengharuskan setiap kegiatan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam konteks ini, diperlukan sistem pertanggungjawaban yang transparan dan efisien untuk memastikan pemerintahan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip keberhasilan, tanggung jawab, serta terbebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) (Eradication & Hamzah, 2019; Hamzah, 2019; Klau et al., 2022).

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan laporan atau penjelasan mengenai hasil kerja kepada pihak yang berwenang. Akuntabilitas dalam konteks pemerintahan berarti setiap instansi harus memiliki visi, misi, tujuan, dan sasaran yang jelas serta dapat mempertanggungjawabkan pencapaian kinerjanya (Nababan et al., 2018; Rudi Hartono, 2016; Sianturi et al., 2023). Kinerja sebagai aktivitas yang dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang diharapkan menghasilkan outcome yang diinginkan. Dalam layanan publik. Pelayanan adalah kegiatan pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung dan rutin, sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Ini mencakup pelayanan administratif seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan Kartu Keluarga (KK), yang memiliki dampak besar terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari (Abidin et al., 2022; Dokumen & Palsu, 2019; Yayat, 2017).

Sayangnya, praktik-praktik KKN yang meluas dalam birokrasi publik masih mencoreng citra pemerintahan, termasuk dalam pelayanan publik. Birokrasi yang belum sepenuhnya efektif dan rendahnya kualitas sumber daya manusia aparatur mengakibatkan banyaknya keluhan dari masyarakat terkait prosedur pelayanan yang rumit, biaya yang tidak transparan, serta sikap aparatur yang kurang responsif. Hal ini menurunkan citra pemerintah dan mempengaruhi kepercayaan publik.

Meningkatkan akuntabilitas dan kinerja, reformasi birokrasi harus dimulai dari unit-unit kerja di daerah, salah satunya kecamatan. Menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, kecamatan memiliki peran strategis sebagai perangkat daerah, tidak lagi sebagai alat dekonsentrasi pusat. Kecamatan berada di garis terdepan dalam implementasi kebijakan pemerintah daerah, sehingga penting bagi kecamatan untuk memiliki kapabilitas dalam memberikan pelayanan yang akuntabel kepada masyarakat.

David Hulmey dan Mark Turney mengemukakan lima indikator akuntabilitas: legitimasi pembuat kebijakan, moral yang baik dari aparatur, kepekaan terhadap kritik dan saran, pemanfaatan sumber daya yang optimal, serta peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Indikator-indikator ini digunakan untuk mengukur seberapa baik sebuah instansi menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan harapan masyarakat.

Salah satu pelayanan penting yang disediakan pemerintah kecamatan adalah penerbitan e-KTP dan KK, yang menjadi syarat wajib bagi penduduk untuk mengakses berbagai layanan publik lainnya. Pelayanan yang baik terhadap e-KTP dan KK berkontribusi besar dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sebagaimana tercantum dalam Perda Kota Medan No. 18 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Akta Catatan Sipil. Oleh karena itu, pemerintah kecamatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas demi memenuhi kebutuhan masyarakat secara memuaskan.

Penelitian sebelumnya menyoroti pentingnya akuntabilitas dalam pelayanan publik. Nelwan menemukan bahwa pelayanan KTP dan KK di Kecamatan Sario, Kota Manado, masih kurang

memadai, dengan masalah pada konsistensi standar dan fokus pelayanan. Sasauw juga menunjukkan bahwa pelayanan di Kecamatan Tahuna belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat, terutama dalam hal ketepatan waktu dan informasi. Rondonuwu menyebutkan bahwa meskipun kinerja aparatur di Kelurahan Sendangan cukup baik, masih ada kendala terkait kurangnya tenaga dan keterampilan sumber daya manusia. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan akuntabilitas pelayanan publik memerlukan dukungan dari masyarakat dan aparatur pemerintahan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana akuntabilitas dalam pelayanan publik di kecamatan tersebut sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang akuntabel diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan bersih.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan e-KTP dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Medan Labuhan, Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan fakta-fakta yang ada di lapangan serta memberikan interpretasi yang rasional terhadap temuan-temuan tersebut. Penelitian kualitatif ini sangat tepat digunakan karena membantu peneliti menyelidiki dan menjelaskan fenomena sosial yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Kecamatan Medan Labuhan yang beralamat di Jln. Medan Belawan Km 16, Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini dimulai setelah judul tugas akhir disetujui.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama: observasi langsung untuk memahami proses pelayanan publik, wawancara dengan informan kunci seperti Camat Medan Labuhan, pegawai e-KTP dan KK, serta masyarakat yang terlibat dalam pengurusan dokumen, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data dari sumber-sumber yang relevan seperti peraturan perundang-undangan. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan: reduksi data untuk menyederhanakan dan memilih data yang relevan, penyajian data dalam uraian singkat, dan penarikan kesimpulan untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Medan Labuhan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini sangat sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memahami secara mendalam bagaimana akuntabilitas diterapkan dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan, khususnya dalam pelayanan e-KTP dan KK. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan lengkap tentang kondisi pelayanan publik di Medan Labuhan serta memberikan saran yang berguna untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan di masa depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan e-KTP dan KK

A. Legitimasi Bagi Pembuat Kebijakan

Legitimasi adalah suatu kondisi yang menunjukkan bahwa penerima keputusan pemimpin yaitu Camat Medan Labuhan selaku pelaksana pelayanan melakukan prosedur sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Legitimasi terkait dengan masalah hukum dan penerapan undang-undang yang dibuat dimana hal ini akan dijadikan sebagai ukuran bagaimana keputusan tersebut dapat diterima dan diakui kesahihannya oleh masyarakat.

Dari hasil penelitian dapat penulis simpulkan bahwa pelaksana pelayanan telah melakukan prosedur sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. pegawai mampu menjelaskan mengenai aturan hukum serta alur dan prosedur dalam pembuatan e-KTP dan KK begitu juga dengan tanggapan masyarakat yang sebagian besar mengetahui aturan hukum bahkan dapat menyebutkan sebagian dari isi aturan tersebut namun meskipun demikian masih ada masyarakat yang tidak mengetahui adanya aturan hukum dalam pembuatan e-KTP dan KK terlihat dari hasil wawancara salah seorang narasumber yang mengurus KTP hanya karna di suruh orang tua saja. Oleh karena itu kedepannya diharapkan sosialisasi mengenai e-KTP dan KK lebih ditingkatkan lagi dan merata pada setiap kalangan masyarakat.

B. Keberadaan Kualitas Moral Yang Memadai

Keberadaan Kualitas Moral Yang Memadai Maksudnya ialah para pemegang kekuasaan atau aparatur yang berwenang memiliki moral dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada publik. Aparatur harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya demi terciptanya pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam indikator ini yang penulis teliti adalah Tingkah laku atau perilaku pegawai yang dilihat dari keramahan, dan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil penelitian, penulis dapat menyimpulkan bahwa dari segi keramahan dan kedisiplinan pegawai dalam pelayanan masih kurang baik terlihat dari masih adanya keluhan masyarakat terkait dengan keramahan dan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Pegawai sebagai Aparatur Sipil Negara memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dengan baik, bentuk sederhananya adalah memberikan senyuman kepada masyarakat. Keramahan dari para pegawai tentunya memberikan semangat pula bagi khalayak umum yang ingin mengurus e-KTP dan KK. Sama halnya mengenai Kedisiplinan pegawai tentu merupakan salah satu bentuk penilaian masyarakat mengenai baik atau buruknya akuntabilitas kinerja dari pegawai itu sendiri. Dengan adanya perbaikan kedisiplinan kerja maka waktu kerja para aparatur lebih nyata di mata masyarakat.

C. Kepekaan

Indikator kepekaan yang dimaksud adalah pegawai memiliki kepekaan terhadap kritik dan saran ataupun aspirasi dari masyarakat dalam memberikan pelayanan. Dalam penelitian ini indikator yang penulis teliti adalah kepekaan pegawai terhadap kritik dan saran dari masyarakat dan kesigapan pegawai menanggapi kebingungan masyarakat seputar pembuatan e-KTP dan KK.

Dari hasil penelitian dapat penulis simpulkan bahwa pegawai sudah peka dalam menanggapi keluhan dan saran dari masyarakat terlihat dari jawaban beberapa masyarakat bahwa adanya perubahan tata letak ruang tunggu pelayanan setelah banyaknya keluhan dari masyarakat. Begitu juga mengenai kesigapan pegawai, dari hasil wawancara disimpulkan bahwa pegawai selalu sigap ketika mendapati adanya warga yang kebingungan mengenai alur atau syarat-syarat yang harus dipenuhi ketika ingin mengurus e-KTP dan KK. Meskipun kedua indikator diatas sudah dikatakan baik tetapi pegawai dalam menjalankan tugasnya tentu perlu memperhatikan setiap kritik dan saran dari masyarakat yang merupakan sebuah masukan agar kedepannya dapat memberikan hasil yang tentunya lebih berkualitas.

D. Pemanfaatan Sumber Daya Secara Optimal

Pemanfaatan sumber daya yang di maksud ialah bagaimana mendayagunakan seluruh sumber daya yang ada baik pegawai maupun peralatan yang tersedia guna mendukung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini indikator yang penulis teliti adalah kemampuan berupa pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam pembuatan e-KTP dan KK dan kondisi sarana prasarana penunjang pembuatan e-KTP dan KK.

Dari hasil penelitian dilihat dari indikator kemampuan dan keterampilan pegawai masih perlu ditingkatkan terlihat dari jawaban narasumber yang mengulang pengurusan KK dikarenakan salah penginputan data, hal ini tentu tidak dapat dianggap remeh, karena data tersebut akan menjadi data yang terinput berskala nasional dan memakan waktu untuk memperbaiki lagi. Dalam hal ini, pegawai yang bertugas melayani masyarakat apalagi pada penginputan data memang seharusnya lebih teliti lagi untuk meminimalisir kesalahan yang akan terjadi kedepannya. Semakin banyak kesalahan, maka keluhan dari masyarakat tentu akan semakin banyak. Terkait kelengkapan sarana prasarana pembuatan e-KTP dan KK dari hasil wawancara dan pengamatan penulis sendiri sudah tergolong baik dan memadai karena telah dilengkapi dengan alat-alat yang memang diperlukan dalam pembuatan e-KTP dan KK seperti komputer, kamera, dan alat perekam sidik jari. Namun fasilitas penunjang dalam pelayanan tersebut perlu diperhatikan lagi salah satunya adalah kursi. Dari pengamatan penulis banyak yang akhirnya menunggu di teras kantor bahkan mengantri dengan duduk di parkiran motor. Ini tentu merupakan sebuah pemandangan yang kurang enak untuk dipandang apalagi kepadatan selalu terjadi sejak pagi hari. Keduanya harus seimbang agar tercipta suatu kenyamanan bersama baik bagi pegawai sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

E. Upaya Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas

Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas, merupakan kewenangan dalam melaksanakan kebijakan yang telah efektif dan efisien sesuai dengan prinsip orientasi pelayanan yaitu

masyarakat sebagai pengguna jasa dalam hal ini, indikator yang penulis teliti adalah waktu dari proses pembuatan E-Ktp dan KK serta biaya yang dikenakan selama pembuatan E-Ktp dan KK. Berdasarkan UU RI Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan pasal 69(A) mengatakan bahwa Instansi pelaksana atau pejabat pelaksana yang diberdayakan sesuai dengan kompetensinya wajib menerbitkan dokumen pendaftaran kependudukan yaitu e-KTP dan KK paling lambat 14 hari.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa waktu dalam penyelesaian e-KTP dan KK dapat dikatakan belum efektif dikarenakan tidak pastinya kejelasan waktu dalam penyelesaian pembuatan e-KTP dan KK padahal dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 69 tertera bahwa penerbitan dokumen penduduk paling lambat 2 minggu. Penyebab dari ketidakefektifan tersebut disebabkan kendala-kendala yang terjadi dalam pembuatan e-KTP dan KK, seperti kurangnya blanko dan adanya kendala ketika pencetakan. Permasalahan waktu pencetakan e-KTP dan KK sepertinya sudah menjadi keluhan masyarakat sejak dulu. Alasan yang diberikan bahwa tidak adanya blanko yang tersedia dan gangguan jaringan mungkin bisa saja diterima oleh masyarakat, tetapi tidak adanya kepastian mengenai waktu pencetakan membuat masyarakat selalu mengeluhkan hal tersebut apalagi jika mereka sangat memerlukan e-KTP dan KK untuk keperluan mereka. Dalam hal ini, Kecamatan Medan Labuhan memiliki tugas yang berat dalam ketepatan waktu pembuatan e-KTP. Kejelasan waktu mengenai pencetakan e-KTP tentu sangat dinantikan oleh masyarakat agar mereka merasa tidak menunggu terlalu lama. Sedangkan dari segi efisiensi pembuatan e-KTP dan KK dari hasil wawancara sudah sangat baik dimana masyarakat tidak dikenakan biaya sama sekali selama pembuatan baik e-KTP maupun KK (gratis).

Faktor Penghambat Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan e-KTP dan KK

Akuntabilitas dalam pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan e-KTP dan Kartu Keluarga (KK), merupakan indikator penting untuk menilai kinerja pegawai pemerintah. Di Kantor Camat Medan Labuhan, proses pelayanan e-KTP dan KK dihadapkan pada berbagai hambatan yang mempengaruhi tercapainya akuntabilitas kinerja pegawai. Meskipun faktor-faktor tersebut tidak selalu berkaitan langsung dengan kinerja individu, dampaknya terhadap kualitas pelayanan tetap signifikan. Dua faktor utama yang sering menghambat proses pelayanan ini adalah gangguan jaringan internet dan ketersediaan blanko e-KTP yang tidak memadai. Kedua faktor ini menyebabkan keterlambatan pelayanan dan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

A. Gangguan Jaringan

Gangguan jaringan internet menjadi salah satu hambatan terbesar dalam pelayanan e-KTP dan KK di Kantor Camat Medan Labuhan. Mengingat bahwa pengurusan administrasi kependudukan saat ini menggunakan sistem online, koneksi internet yang stabil sangat penting untuk proses penginputan dan pengelolaan data. Namun, ketergantungan pada internet sering kali tidak berjalan dengan lancar. Internet yang lambat atau terputus menjadi kendala umum yang sering dialami.

Gangguan jaringan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, kondisi cuaca yang buruk, seperti hujan deras atau badai, dapat memengaruhi stabilitas jaringan internet. Kedua, banyaknya pengguna internet dalam satu waktu juga dapat memperlambat koneksi, terutama saat penggunaan internet mencapai puncaknya di jam sibuk. Akibatnya, pegawai tidak bisa melakukan penginputan data dengan cepat, yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan e-KTP dan KK. Keterlambatan ini tidak hanya memperpanjang waktu tunggu bagi masyarakat yang mengajukan permohonan, tetapi juga berdampak pada kepuasan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Camat.

Selain itu, gangguan jaringan internet ini juga berpengaruh langsung pada akuntabilitas pegawai. Pegawai yang seharusnya dapat bekerja secara efisien dan akuntabel menjadi terhambat oleh masalah teknis yang berada di luar kendali mereka. Hal ini menciptakan kesan negatif di mata masyarakat, seolah-olah keterlambatan pelayanan disebabkan oleh kinerja pegawai yang tidak optimal, padahal gangguan internet menjadi faktor utamanya. Akibatnya, pelayanan yang lambat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

B. Ketersediaan Blanko e-KTP yang Tidak Memadai

Faktor lain yang menjadi penghambat dalam pelayanan e-KTP adalah ketersediaan blangko e-KTP yang sering habis atau tidak memadai. Blangko e-KTP merupakan dokumen penting yang diperlukan untuk mencetak KTP, dan ketiadaannya menyebabkan penundaan dalam penyelesaian proses pengurusan KTP. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai di Kantor Camat Medan Labuhan, salah satu alasan keterlambatan pencetakan e-KTP adalah kurangnya pasokan blangko dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yang bertugas menyediakan blangko tersebut.

Masalah ini cukup umum terjadi di banyak daerah dan sering kali tidak hanya berdampak pada satu kantor kecamatan, tetapi juga memengaruhi kantor-kantor pelayanan publik lainnya. Ketersediaan blangko e-KTP sangat bergantung pada distribusi dari pemerintah pusat atau daerah, dan ketika distribusi tidak berjalan sesuai rencana, hal ini menyebabkan kekosongan blangko di banyak tempat. Dampak dari ketiadaan blangko ini adalah masyarakat yang sudah mengajukan permohonan e-KTP harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan, yang secara langsung mengurangi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Bagi pegawai di Kantor Camat, ketiadaan blangko e-KTP ini juga menjadi beban tambahan. Mereka harus menjelaskan kepada masyarakat yang kecewa tentang keterlambatan dalam pencetakan KTP, yang sering kali memicu keluhan dari warga. Situasi ini menimbulkan anggapan bahwa pelayanan pemerintah lambat atau tidak profesional, meskipun penyebab utamanya adalah kurangnya dukungan sumber daya yang diperlukan, bukan karena kinerja pegawai yang buruk. Hal ini secara tidak langsung juga memengaruhi akuntabilitas pegawai, karena meskipun mereka sudah menjalankan tugasnya dengan baik, hasil pelayanan tetap tertunda karena kekurangan blangko.

C. Implikasi Terhadap Akuntabilitas dan Kinerja Pelayanan Publik

Gangguan jaringan internet dan ketersediaan blangko e-KTP yang tidak memadai merupakan dua faktor utama yang menghambat akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Medan Labuhan. Dalam konsep akuntabilitas, pegawai seharusnya dapat memberikan hasil kerja yang transparan, efektif, dan tepat waktu kepada masyarakat. Namun, hambatan-hambatan teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil dan kurangnya sumber daya seperti blangko e-KTP menyebabkan pegawai tidak dapat memenuhi ekspektasi tersebut.

Ketiadaan internet yang stabil dan ketersediaan blangko yang terbatas menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jika masalah ini tidak segera diatasi, maka tidak hanya akuntabilitas pegawai yang terdampak, tetapi juga kredibilitas pemerintah dalam memberikan layanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang baik tidak hanya membutuhkan pegawai yang kompeten, tetapi juga infrastruktur dan sumber daya yang mendukung pelaksanaan tugas tersebut.

Untuk mengatasi masalah gangguan jaringan, pemerintah daerah perlu bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan stabilitas jaringan di kantor-kantor pelayanan publik. Penggunaan teknologi pendukung juga harus diperkuat untuk meminimalkan dampak gangguan jaringan terhadap proses pelayanan. Sementara itu, untuk mengatasi kekurangan blangko e-KTP, perlu ada manajemen distribusi yang lebih baik dari pemerintah pusat dan daerah, agar pasokan blangko selalu tersedia dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tepat waktu.

Secara keseluruhan, kendala teknis seperti gangguan jaringan dan kekurangan blangko e-KTP menjadi hambatan utama bagi tercapainya akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan e-KTP dan KK di Kantor Camat Medan Labuhan. Upaya peningkatan akuntabilitas pelayanan publik harus mencakup perbaikan infrastruktur teknologi dan manajemen distribusi sumber daya untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar dan memuaskan kebutuhan masyarakat.

SIMPULAN

Akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan e-KTP dan KK di Kantor Camat Medan Labuhan perlu ditingkatkan di beberapa aspek. Legitimasi kebijakan telah sesuai prosedur, namun sosialisasi kepada masyarakat perlu diperluas. Moral dan perilaku pegawai terkait keramahan dan disiplin masih perlu perbaikan. Kepekaan terhadap kritik dan saran dari masyarakat sudah baik, namun harus terus ditingkatkan. Pemanfaatan sumber daya, khususnya keterampilan pegawai, masih harus ditingkatkan untuk mengurangi kesalahan data. Fasilitas penunjang seperti kursi juga perlu diperbaiki. Efisiensi dan efektivitas pelayanan masih terhambat oleh kurangnya blangko dan

gangguan jaringan, meskipun dari sisi biaya sudah berjalan baik karena pelayanan gratis. Perbaikan di berbagai aspek ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor penghambat utama dalam akuntabilitas kinerja pegawai pada pelayanan e-KTP dan KK di Kantor Camat Medan Labuhan adalah gangguan jaringan internet dan ketersediaan blangko e-KTP yang tidak memadai. Gangguan internet yang sering kali terjadi, baik karena cuaca maupun tingginya penggunaan, memperlambat proses penginputan data, yang pada gilirannya menunda pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat. Selain itu, ketiadaan blangko e-KTP sering menjadi penyebab keterlambatan pencetakan, membuat masyarakat harus menunggu lebih lama, meski pegawai sudah bekerja sesuai prosedur. Kedua hambatan ini tidak hanya memengaruhi kualitas pelayanan, tetapi juga merusak citra dan kredibilitas pelayanan publik. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah daerah perlu meningkatkan stabilitas jaringan internet dengan bekerja sama dengan penyedia layanan serta memperbaiki distribusi blangko e-KTP agar ketersediaannya terjamin. Dengan mengatasi hambatan-hambatan ini, akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik diharapkan dapat meningkat, memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat.

REFERENSI

- Abidin, Z., Asmidin, A., Nurhayati, N., & Kali, L. (2022). Kualitas Sumberdaya Manusia dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Buton Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2282–2295. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1064>
- Agusti, R., Hartono, B., & Lubis, M. S. (2022). Pengaruh Kemandirian, Pengalaman Kerja, dan Akuntabilitas terhadap Tindakan dalam Meningkatkan Kualitas Audit. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1356–1366. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1305>
- Beby Suryani Fithri. (2017). ASAS ULTIMUM REMEDIUM TERHADAP ANAK YANG BERKONFLIK DENGAN HUKUM DALAM RANGKA PERLINDUNGAN ANAK. *Jurnal Mercatoria*, 10(1). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Dokumen, P., & Palsu, P. (2019). Hukum Upaya Imigrasi dalam Penerapan Sanksi Pidana Terhadap The Efforts of Immigration in the Application of Criminal Sanction Against of Forgery Travel Document. *ARBITER : Jurnal Ilmiah Magister*, 1(2), 126–134.
- Eradication, C., & Hamzah, R. (2019). Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum Implementation at the Participan of the People to. 6(1), 1–13.
- Hakim, A., & Pakam. (2014a). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tandam Hulu Ii Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 1–20. https://www.google.com/search?safe=strict&ei=_P-mXPnMJ63az7sP1ryRwA0&q=Anggraini%2C+R.+D.+%282013%29.+Transparansi%2C+Partisipasi%2C+dan+Akuntabilitas+Pengelolaan+Anggaran+Dana+BOS+Dalam+Program+RKAS+di+SDN+Pacarkeling+VIII+Surabaya.+Kebijakan+Dan+Manajem
- Hakim, A., & Pakam. (2014b). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tandam Hulu Ii Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 1–20. https://www.google.com/search?safe=strict&ei=_P-mXPnMJ63az7sP1ryRwA0&q=Anggraini%2C+R.+D.+%282013%29.+Transparansi%2C+Partisipasi%2C+dan+Akuntabilitas+Pengelolaan+Anggaran+Dana+BOS+Dalam+Program+RKAS+di+SDN+Pacarkeling+VIII+Surabaya.+Kebijakan+Dan+Manajem
- Hamzah, R. (2019). Implementasi Peran Serta Masyarakat dalam Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi di Sumatera Barat. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.31289/jiph.v6i1.2472>
- Ikhwan, M., Sahari, A., & Fauzi, A. (2020). Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara Dalam Menciptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(1), 103–110. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i1.204>
- Klau, F., Kase, P., & Daulay, P. (2022). Strategi Peningkatan Kinerja Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Timur Dalam Mendapatkan Predikat Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 941–948. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1322>
- Kurniati, P. N., & Nugroho, B. Y. (2019). Urgensi Pelaksanaan Sistem Cashless Government dalam Membangun Birokrasi yang Transparan dan Akuntabel The Urgency of the Implementation of the Cashless Government System in Building a Transparent and Accountable Bureaucracy. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 9(2), 136–150.

Jusrianda Simamora, Irwan Nasution, & Nina Angelia, Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Dan KK Pada Kantor Camat Medan Labuhan Kota Medan)

- Mendrofa, M. J. A., Batubara, B. M., & Lubis, Y. A. (2021). Kinerja Anggota Legislatif Perempuan Provinsi Sumatera Utara Dalam Merespon Kepentingan Perempuan. ... Ilmu Pemerintahan ..., 3(1), 65–72. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v3i1.513>
- Nababan, R. A., Sihombing, M., & Thamrin, H. (2018). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi, terhadap Pengelolaan Keuangan Berkonsep Value For Money pada Pemerintah di Kabupaten Dairi. *Anthropos: Jurnal Antropologi Sosial Dan Budaya (Journal of Social and Cultural Anthropology)*, 4(1), 108. <https://doi.org/10.24114/antro.v4i1.10157>
- Pratiwi, M. A., Yuwono, T., Astuti, R. S., & Afrizal, T. (2022). Analisis Reformasi Birokrasi untuk Mewujudkan Good Governance pada Pemerintah Kabupaten Pematang. *Perspektif*, 11(3), 1033–1042. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i3.6272>
- Rudi Hartono. (2016). PELAKSANAAN PERATURAN MENTERI BUMN NOMOR:PER-01/MBU/2011 TENTANG PENERAPAN TATA KELOLA YANG BAIK (GOOD CORPORATE GOVERNANCE) PADA BUMN (Studi Kasus Di PT Perkebunan Nusantara IV). *Jurnal Mercatoria*, 9(2). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sianturi, N. J., Ritonga, S., & Salam, R. (2023). Analisis Kualitas Layanan Pencairan Dana Dengan Aplikasi Elektronik Surak Perintah Membayar Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2083–2096. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1540>
- Sirait, N. P., Elfandari, P. N. D., & Cahya, M. A. (2022). Strategi Alokasi Dana Direktorat Mitras DUDI dalam Membangun Agenda Publik melalui Media Massa. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 994–1001. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1348>
- Suharyanto, A. (2016). Surat Kabar Sebagai Salah Satu Media Penyampaian Informasi Politik pada Partisipasi Politik Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 6(2), 123. <https://doi.org/10.31289/jap.v6i2.1051>
- Widuri Wulandari, Siti Munawaroh, & Agustina Setiawan. (2023). Pengelolaan Keuangan Desa dalam Mewujudkan Good Financial Governance di Desa Lembang. *Perspektif*, 12(1), 345–353. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i1.8661>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>