AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN DOKUMEN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIAK NUMFOR

Jimmy Alqadri Buchari¹⁾* dan Fatmawada S²⁾

¹⁾ Program Magister Administrasi Publik, ²⁾ IISIP YAPIS Biak

jimab76@gmail.com¹⁾*

Received: 28 – 09 – 2024

Accepted: 01 – 10 – 2024

Published: 31 – 10 – 2024

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dan juga untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam penerbitan Dokumen Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. Penelitian ini menggunakan variabel akuntabilitas dan transparansi untuk menganalisis permasalahan yang ada. Indikator teori yang digunakan pada variabel akuntabilitas yaitu legitimasi bagi para pembuat kebijakan, keberadaan kualitas moral yang memadai, kepekaan, keterbukaan, pemanfaatan sumber daya secara optimal, upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas. Sedangkan indikator teori yang digunakan pada variabel transparansi yaitu Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan, Peraturan dan prosedur pelayanan serta Kemudahan untuk memperoleh informasi. Adapun penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengambil data yang berasal dari hasil wawancara dan kuisisioner dari masyarakat sebagai pemohon dan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa terdapat berbagai tingkat kepuasan yang dialami oleh para pemohon selama pelayanan publik dilaksanakan yang mana hal tersebut berpengaruh pada akuntabilitas dan transparansi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. Implikasi dari penelitian ini adalah terwujudnya pelayanan penerbitan Dokumen Akta Kelahiran yang lebih baik.

Kata Kunci: Akuntabilitas; Transparansi; Penerbitan dokumen akta kelahiran.

ACCOUNTABILITY AND TRANSPARENCY OF PUBLIC SERVICES IN THE ISSUANCE OF BIRTH CERTIFICATE DOCUMENTS AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF BIAK NUMFOR DISTRICT

Abstract

This research was conducted to determine the accountability and transparency of public services and also to determine the factors that hinder the accountability and transparency of public services in the issuance of Birth Certificate Documents at the Population and Civil Registration Service of Biak Numfor Regency. This research uses accountability and transparency variables to analyze existing problems. The theoretical indicators used in the accountability variable are legitimacy for policy makers, the existence of adequate moral quality, sensitivity, openness, optimal use of resources, efforts to increase efficiency and

effectiveness. Meanwhile, the theoretical indicators used in the transparency variable are openness of the service delivery process, service regulations and procedures, ease of obtaining information. This research uses a qualitative descriptive method by taking data from interviews and questionnaires from the community as applicants and from employees of the Population and Civil Registration Service of Biak Numfor Regency. From the results of the research conducted, it is known that there are various levels of satisfaction experienced by applicants during the implementation of public services, which affects accountability and transparency at the Population and Civil Registration Service of Biak Numfor Regency. The implication of this research is the realization of better Birth Certificate Document issuance services.

Keywords: *Accountability; Transparency; Issuance of Birth Certificate Document.*

PENDAHULUAN

Good governance (tata kelola pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi tujuan dan cita-cita dari kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia, namun pemahaman tentang konsep *good governance* sangatlah berbeda-beda, akan tetapi setiap orang akan membayangkan bahwa dengan konsep *good governance* akan memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik, sehingga praktik korupsi menjadi berkurang dan pemerintah semakin peduli dengan kepentingan dan kebutuhan warganya.

Pelayanan publik di Indonesia merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur negara yang sesuai dengan Undang-Undang Dasar tahun 1945 alinea 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik Pasal 2 berbunyi “ Undang-Undang tentang

pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik ”

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel, maka telah ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor: 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Menurut Penny Kusumastuti (2014) definisi akuntabilitas adalah sebagai berikut: “Akuntabilitas merupakan bentuk kewajiban penyedia penyelenggaraan kegiatan publik untuk dapat menjelaskan dan menjawab segala hal menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses

yang dilakukan, serta pertanggungjawaban terhadap hasil dan kinerjanya.”

David Hulme dan Mark Turner (Raba 2022) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu adanya indikator seperti: 1) Legitimasi bagi para pembuat kebijakan; 2) Keberadaan kualitas moral yang memadai; 3) Kepekaan; 4) Keterbukaan; 5) Pemanfaatan sumber daya secara optimal; 6) Upaya peningkatan efisiensi dan Efektivitas. Adapun penjelasan dari masing-masing indikator tersebut adalah :

a) Legitimasi bagi para pembuat kebijakan; Legitimasi dianggap sebagai sesuatu hal yang penting bagi pemimpin pemerintahan dimana para pemimpin pemerintahan akan berupaya untuk mendapatkan atau mempertahankannya. Melalui legitimasi yang dimiliki oleh seorang pemimpin dapat menimbulkan suatu kestabilan politik dan memungkinkan terjadinya perubahan sosial dan membuka kesempatan yang semakin luas bagi pemerintah untuk tidak hanya memperluas sektor bidang kesejahteraan yang hendak ditangani, akan tetapi juga dapat meningkatkan kualitas kesejahteraan di sektor lainnya. Legitimasi juga merupakan suatu konsep hubungan antara pemimpin dan yang dipimpin. Legitimasi dapat di artikan dalam arti luas dan arti sempit, dalam arti luas adalah lingkungan masyarakat secara umum terhadap sistem politik, sedangkan dalam arti sempit merupakan dukungan masyarakat terhadap pemerintah yang berkuasa. Legitimasi juga merupakan suatu tindakan perbuatan yang berakibat hukum yang berlaku atau peraturan yang ada, baik peraturan hukum

formal, etnis, adat istiadat, maupun hukum kemasyarakatan yang sudah lama tercipta secara sah. Dalam legitimasi kekuasaan bila seorang pemimpin memiliki jabatan dan memiliki kekuasaan secara legitimasi (*Legitimate power*) adalah bila yang bersangkutan di anggap absah memangku suatu jabatan dan menjalankan fungsi dari kekuasaannya tersebut.

b) Keberadaan kualitas moral yang memadai; Kualitas moral erat kaitannya dengan pelayanan yang ramah dan humanis kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan seperti pada sikap ramah dan senyum aparat dalam melayani kebutuhan masyarakat

c) Kepekaan; Merupakan suatu sikap para aparat pemerintah terhadap aspirasi masyarakat agar terciptanya kondisi masyarakat yang ikut mengambil peran dan berpartisipasi dalam kegiatan. Kepekaan dalam pelayanan publik berhubungan erat dengan kepekaan para aparat dalam menerima suatu saran dan kritik maupun aspirasi dari masyarakat ketika meminta pelayanan.

d) Keterbukaan; Keterbukaan erat kaitannya dengan loyalitas kerja berupa kejujuran dari aparat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Keterbukaan dalam pelayanan publik dimaksudkan agar proses pelayanan tersebut dapat diketahui oleh masyarakat.

e) Pemanfaatan sumber daya secara optimal; Yaitu memberdayakan serta memanfaatkan seluruh potensi dan kemampuan aparat dan prasarana yang tersedia guna mendukung pelayanan kepada masyarakat.

f) Upaya peningkatan efisiensi dan Efektivitas; Mengimplementasikan suatu kebijakan yang ada apakah sudah

dilaksanakan dengan efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku dengan memperhatikan kebijakan dalam pelayanan dan penerapannya pada masyarakat. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang di kembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa.

Prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi mengenai kebijakan, proses pembuatan, pelaksanaan, dan hasil yang dicapai. Transparansi merupakan salah satu prinsip dari *good governance*. Hal tersebut dikatakan Edowai dkk (2021) dalam Teori pemerintah yang menjelaskan tentang Prinsip dari transparansi.

Sedangkan Agus Dwiyanto (2014), menyebutkan bawa transparansi dapat diukur melalui indikator: 1) Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan; 2) Peraturan dan prosedur pelayanan; 3) Kemudahan untuk memperoleh informasi. Yang mana penjelasan dari masing-masing indikator tersebut antara lain:

- a) Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan; Indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah ketentuan persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi.
- b) Peraturan dan prosedur pelayanan; Indikator kedua dari transparansi menunjuk pada seberapa mudah peraturan dan

prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholders* yang lain.

- c) Kemudahan untuk memperoleh informasi: Indikator ketiga dari transparansi adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian yang dilakukan ini dengan melihat fenomena yang terjadi saat ini dimana kebutuhan akan dokumen akta kelahiran sudah menjadi kebutuhan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia dimana untuk setiap kebutuhan akan proses administrasi di beberapa instansi pemerintah maupun swasta telah mewajibkan seseorang untuk wajib melampirkan dokumen akta kelahiran sebagai salah satu syarat dalam pemberkasan yang wajib untuk dilampirkan.

Pada penelitian ini, untuk menganalisis pelayanan publik atas penerbitan Dokumen Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dipilih dua variabel yaitu akuntabilitas dan transparansi yang nantinya digunakan untuk melihat sejauh mana pertanggungjawaban dan keterbukaan pada pelayanan publik yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan standar prosedur yang telah berlaku baik ditinjau dari segi regulasi pelayanan publik yang ada maupun dari sisi penerapan teori-teori akademis. Selain itu juga untuk melihat sejauh mana kepuasan dan harapan masyarakat apakah telah terpenuhi dalam pelayanan publik tersebut.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui dan

menganalisis akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam penerbitan Dokumen Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. 2) Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam penerapan akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam penerbitan Dokumen Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2021) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* atau enterpretatif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Metode deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap nilai variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel itu sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel dengan variabel lain.

Penelitian ini difokuskan pada pelayanan publik khususnya meneliti tentang akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan Dokumen Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.

Pada penelitian ini, subyek penelitian adalah Masyarakat yang membutuhkan pelayanan Akta Kelahiran di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. Data primer yang diperoleh dari penelitian ini adalah melalui wawancara dengan para pihak pejabat dan Staf di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. Untuk memperoleh data sekunder peneliti melakukan observasi terhadap laporan berkala data kelahiran yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *snowball sampling*. Teknik ini digunakan untuk memilih dan menyeleksi informan didasarkan pada pertimbangan bahwa *Snowball sampling* dilakukan dengan menentukan jumlah sampel yang kecil dan lama kelamaan bertambah besar (Sugiyono 2018). Ketika informan yang dipilih dari masyarakat Biak Numfor belum memberikan hasil yang cukup, informan akan ditambah dan dilanjutkan terus sampai informasi yang diperoleh sudah jenuh, barulah pemilihan informan dihentikan.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Penulis sendiri; 2. Pedoman wawancara ; 3. Alat tulis ; 4. Alat Perekam. Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. teknik analisis data model Miles dan Huberman, yaitu teknik analisis data yang dilakukan secara langsung saat pengumpulan data berlangsung, dan dilakukan secara terus menerus sampai tuntas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik memberikan implikasi jangka panjang dan terus menerus sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi barometer terwujudnya pemerintahan yang baik. Ukuran sederhanannya adalah masyarakat mendapatkan pelayanan secara memuaskan dan menerima dokumen kependudukan yang diharapkan sehingga terwujudnya pelayanan dokumen akta kelahiran yang lebih baik.

HASIL

Adapun hasil capaian kepemilikan dokumen akta kelahiran di Kabupaten Biak Numfor dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang merupakan laporan semester II tahun 2023 yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri republik Indonesia.

Tabel 1 Data Kependudukan Per Distrik Tahun 2023

Distrik (1)	Akte Kelahiran (2)	Akte Kematian (3)	KK (4)	KTP (5)	Akte Perkawinan (6)	Akte Perceraian (7)
Numfor Barat	1.055	6	676	1.187	362	-
Orkeri	564	5	493	821	146	3
Numfor Timur	785	10	496	922	210	1
Bruyadori	906	1	540	952	189	-
Poiru	694	2	498	856	140	-
Padaido.	662	14	655	1.207	199	3
Aimando Padaido	1.035	11	708	1.439	262	-
Biak Timur	2.984	56	2.425	4.870	781	7
Oridek	1.958	14	1.569	3.083	547	-
Biak Kota	19.155	274	13.499	26.333	6.933	170
Samofa	15.565	238	11.222	21.803	6.738	177
Yendidori	3.253	41	2.614	5.300	1.082	5
Biak Utara	3.102	31	2.052	4.209	1.099	3
Andey	1.046	6	672	1.459	261	-
Warsa	2.201	67	1.458	3.111	610	2
Yawosi	873	10	611	1.311	268	-
Bondifuar	176	2	148	289	34	-
Biak Barat	2.742	23	1.677	3.669	858	1
Swandiwe	1.621	11	1.091	2.294	511	-1
Jumlah	60.377	799	43.104	85.121	21.230	373

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor)

HASIL PENELITIAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka uraian pembahasan masing-masing indikator dari variabel akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik serta faktor penghambat yang ada dalam hal penerbitan Dokumen Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor adalah sebagai berikut:

1. Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Dokumen Akta Kelahiran.

a). Legitimasi Bagi Para Pembuat Kebijakan; Mengenai aspek legitimasi dari pembuat kebijakan dalam hal peraturan kerja yang diterapkan oleh pimpinan, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor telah bekerja

sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pimpinan dalam hal ketepatan waktu jam pelayanan maupun kesigapan dalam melayani masyarakat yang mengurus Dokumen Kependudukan. Para pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sudah mematuhi aturan kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan dalam hal waktu pelayanan maupun kesiapan untuk melayani masyarakat sebaik mungkin.

b) Keberadaan Kualitas Moral Yang Memadai; Para pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sudah menjalankan tugasnya dengan baik namun ada beberapa kondisi tertentu yang menyebabkan kadang pelayanan akhirnya tidak berjalan seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Begitu pula berdampak pada kinerja dari para pegawai yang bertugas.

c) Kepekaan; Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor kadang bekerja dengan melihat kondisi situasional apalagi kondisi di Papua khususnya sangat berbeda dengan daerah lain di Indonesia karena di Papua segala sesuatu masih banyak keterbatasan disana-sini sehingga ada beberapa kebijakan aturan yang harus disesuaikan dengan kondisi yang ada selama hal itu bukan yang sangat mendasar dan tidak melanggar aturan Utama. kepekaan yang dimiliki oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dalam menerima saran atau aduan dari masyarakat adakalanya masih diakomodir dengan melihat kondisi dari pemohon. Namun disisi lain juga para pegawai tetap berpegang pada aturan prosedur yang ada mengingat apabila aturan yang ada diabaikan maka akan menambah beban kerja para pegawai.

d) Keterbukaan; pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor telah bekerja sesuai dengan aturan yang ditetapkan dimana informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat langsung didapatkan dari petugas yang melayani. Para pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sudah menerapkan prinsip keterbukaan kepada masyarakat selama proses pelayanan sedang berlangsung.

e) Pemanfaatan Sumber Daya Secara Optimal; dalam hal pemanfaatan sumberdaya dari sisi kegunaan manfaat oleh masyarakat masih dirasakan sangat kurang. Masyarakat yang mengharapkan adanya petugas yang sudah siap untuk melayani namun hal tersebut tidak sepenuhnya terjadi. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan sumberdaya manusia yang dimiliki. keterbatasan sumberdaya manusia yang ada di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan kondisi peralatan sebagai penunjang kegiatan kerja masih sangat kurang sekali sehingga cukup berpengaruh pada kualitas pelayanan yang kurang maksimal. Namun kondisi tersebut coba diatasi oleh Kepala Bidang dengan memaksimalkan potensi yang ada sebaik mungkin sehingga proses pelayanan tetap dapat berjalan namun disesuaikan dengan keadaan yang ada.

f) Upaya Peningkatan Efisiensi dan Efektifitas; Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor telah bekerja seefektif dan seefisien mungkin namun pastinya kekurangan yang ada tidak mungkin dihindarkan yang diakibatkan keterbatasan yang dimiliki baik dari sumberdaya manusia yang ada maupun kondisi penunjang lain seperti sarana

prasarana yang kurang memadai dan peralatan kerja yang masih sangat minim.

2. Transparansi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Dokumen Akta Kelahiran.

a) Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan; Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik meliputi seluruh proses pelayanan publik yang sedang berlangsung, termasuk didalamnya adalah persyaratan yang harus disertakan dalam pengajuan permohonan, dari segi biaya jika ada dan waktu yang dibutuhkan hingga dokumen tersebut terbit serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi telah sesuai standar prosedur yang ada dan sudah berjalan dengan baik dari sisi pendapat masyarakat.

b) Peraturan dan prosedur pelayanan; Dapat diketahui bahwa seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan stakeholders yang lain, masih sangat minim keberadaannya dimana masyarakat masih sering kesulitan untuk mengetahui mekanisme prosedur pelayanan dan persyaratan yang harus dilengkapi dimana spanduk atau baliho maupun alat peraga yang tersedia kurang lengkap. Para pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sudah berupaya memfasilitasi kemudahan informasi tentang peraturan dan prosedur pelayanan agar dapat dipahami dengan mudah oleh pengguna dan *stakeholders* yang lain yaitu dimana sebelumnya pernah memasang baliho dan alat peraga lainnya. Namun karena kondisi tertentu akibat perpindahan gedung pelayanan dan kegiatan lainnya sehingga terjadi kondisi yang saat ini sedang terjadi.

c) Kemudahan untuk memperoleh informasi; Pendapat umum yang bisa dijumpai di tengah-tengah masyarakat

dimana hampir sebagian besar masyarakat masih belum mengetahui alternatif cara lain untuk mendapatkan akses informasi lebih jauh tentang pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang diperlukan selain harus datang langsung ke Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. Dimana saat ini telah tersedia alternatif pilihan bagi masyarakat untuk bisa mengakses layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor secara *online* dimana tanpa perlu bertatap muka dan tanpa harus meninggalkan rumah, masyarakat bisa mengurus dokumen kependudukannya sama seperti ketika pada saat datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. Sedangkan sosialisasi yang merupakan salah satu cara lain bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan pengurusan dokumen kependudukan saat ini masih sangat terbatas dilakukan.

3. Faktor-faktor Yang Menghambat Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Dokumen Akta Kelahiran.

3.1. Masalah Internal

a) Jangka waktu Proses penerbitan Dokumen Akta Kelahiran ada yang tidak langsung jadi dalam satu hari; Dalam hal tertundanya proses penerbitan Dokumen Akta Kelahiran disebabkan oleh beberapa faktor sehingga berpengaruh pada kinerja pegawai dalam menerbitkan Dokumen dimaksud. Sedangkan apabila segala sesuatunya jika berjalan sesuai seperti yang diharapkan maka penerbitan Dokumen

Akta Kelahiran dapat terbit dalam satu hari kerja saja.

b) Jumlah pegawai yang sangat kurang dalam melayani pemohon; Permasalahan keberadaan jumlah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor untuk saat ini merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dimana jumlah pegawai yang ada sangat tidak memungkinkan jika melihat jumlah penduduk yang harus dilayani dengan berbagai ragam permasalahan yang ada berkaitan dengan administrasi kependudukan.

c) Kendala Gangguan Jaringan Komunikasi Data Administrasi Kependudukan Yang Sering Terjadi; Permasalahan Kendala gangguan Jaringan Komunikasi Data Administrasi Kependudukan Yang Sering Terjadi menjadi salah satu penyebab permasalahan yang sering muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.

3.2. Masalah Eksternal

a) Persyaratan yang cukup banyak sehingga memberatkan pemohon dalam melengkapi pemberkasan; Permasalahan Persyaratan yang cukup banyak sehingga memberatkan pemohon dalam melengkapi pemberkasan merupakan salah satu permasalahan yang sering muncul. Masyarakat sebagai pemohon mengharapkan kemungkinan ada kemudahan atau perubahan aturan mekanisme dalam ketentuan persyaratan permohonan sehingga tidak lagi terlalu memberatkan mereka ketika harus melengkapi berkas-berkas yang diminta.

b) Ketidaksesuaian dengan keinginan pemohon akibat salah satu syarat yaitu status perkawinan sah yang belum dimiliki

pemohon sehingga sering terjadi tertundanya proses pembuatan Dokumen Akta Kelahiran; Permasalahan ketidaksesuaian dengan keinginan pemohon akibat salah satu syarat yaitu status perkawinan sah yang belum dimiliki pemohon sering terjadi dan menyebabkan tertundanya proses pembuatan Dokumen Akta Kelahiran dimana ada pasangan suami istri yang ketika mengajukan permohonannya belum memiliki bukti status pasangan yang resmi yang dikeluarkan oleh pihak yang berwenang.

c) Permasalahan yang berasal dari aturan adat sehingga status anak dari kedua orang tua tidak dapat terakomodir; Permasalahan yang berasal dari aturan adat sehingga status anak dari kedua orang tua tidak dapat terakomodir merupakan salah satu permasalahan yang selalu muncul bagi sebagian warga adat Suku Biak sehingga berpengaruh pada Dokumen Akta Kelahiran anaknya.

PEMBAHASAN

1. Akuntabilitas Pelayanan Publik Yang Ada Dalam Pengurusan Dokumen Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.

a) Legitimasi Bagi Para Pembuat Kebijakan; Akuntabilitas dalam proses evaluasi menjadi isu penting. Menurut Djunaedi (2024:59) masyarakat dapat terlibat dalam evaluasi kebijakan yang dapat meningkatkan legitimasi dan penerimaan terhadap hasil evaluasi. Masyarakat dapat berpartisipasi dalam memantau dan mengevaluasi implementasi kebijakan pemerintah dimana jika ada ruang yang telah dibuka oleh pemerintah. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa

masyarakat sebagai pemohon memberikan dukungan atas legitimasi para pembuat kebijakan. Selain itu pembuat kebijakan mendapatkan dukungan yang berasal dari internal kerja berupa kepatuhan akan perintah pimpinan dan pendelegasian perintah pimpinan hingga ke para staf yang ada berjalan dengan baik. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa Legitimasi seorang pemimpin telah dimiliki oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dimana telah mendapatkan atau mempertahankan legitimasi yang ada sehingga memungkinkan terjadinya perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi institusi yang dipimpinnya dan juga menimbulkan hubungan antara pemimpin dan yang dipimpin dimana pendelegasian tugas berjalan dengan baik serta menggambarkan dukungan masyarakat terhadap pemerintah yang berwenang sehingga tujuan institusi telah dicapai. Akuntabilitas dalam pelayanan publik untuk indikator pertama sudah dapat dikatakan sangat baik.

b) Keberadaan Kualitas Moral Yang Memadai; Dalam hal ini dapat dilihat bahwa Keberadaan Kualitas Moral Yang Memadai dari para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor yang menyangkut sikap moral dalam hal keramahan yang ada sudah diupayakan walaupun masih jauh dari kondisi ideal. Akuntabilitas dalam pelayanan publik untuk indikator kedua masih dikategorikan kurang baik.

c) Kepekaan; Sikap menyerap aspirasi masyarakat oleh para aparatur pemerintahan dilakukan agar terciptanya kondisi masyarakat yang turut serta berpartisipasi dalam kegiatan. Perilaku peka

dalam pelayanan publik berhubungan erat dengan kepekaan para aparat dalam menerima pengaduan saran dan kritik maupun aspirasi dari masyarakat ketika meminta pelayanan sehingga kebuntuan komunikasi selama pelayanan dapat dihilangkan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, kepekaan berdasarkan teori dari David Hulme dan Mark Turner (Raba 2022) dalam hal ini dapat dilihat bahwa perilaku peka dalam pelayanan publik yang berhubungan dengan kepekaan para pegawai dalam menerima pengaduan saran dan kritik maupun aspirasi dari masyarakat ketika meminta pelayanan telah dijalankan dengan baik oleh Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dimana kebuntuan komunikasi selama pelayanan dapat dihilangkan dan diminimalisir sebaik mungkin. Akuntabilitas dalam pelayanan publik untuk indikator ketiga sudah dikategorikan dengan sangat baik.

d) Keterbukaan; Keterbukaan informasi erat kaitannya dengan kejujuran aparat selama melakukan pelayanan kepada masyarakat. Keterbukaan dalam pelayanan dimaksudkan agar kemudahan yang didapatkan oleh masyarakat selama proses pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan publik sehingga kenyamanan dan tujuan utama dari pelayanan publik dapat tercapai. Dari hasil penelitian yang dilakukan, keterbukaan berdasarkan teori dari David Hulme dan Mark Turner (Raba 2022) dalam hal ini dapat dilihat bahwa keterbukaan informasi selama pelayanan publik yang dilakukan pada tahap awal pelayanan hingga kepastian bagi masyarakat untuk memiliki dokumen yang diharapkan di informasikan dengan baik oleh para pegawai Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor sehingga pemohon mendapatkan kemudahan dalam hal kepastian selama proses pelayanan berlangsung. Akuntabilitas dalam pelayanan publik untuk indikator ketiga sudah dikategorikan dengan sangat baik.

e) Pemanfaatan Sumber Daya Secara Optimal; Sumber daya yang dimiliki suatu institusi merupakan komponen pokok yang dapat menentukan keberlangsungan dan keberhasilan kinerja dalam pencapaian hasil untuk mewujudkan tujuan yang dimaksud. Sumber daya dapat terdiri dari sumber daya manusia maupun sumber daya penunjang seperti sarana dan prasarana yang dimiliki. Kemampuan memberdayakan seluruh potensi atas sumber daya baik aparat dan prasarana yang tersedia guna mendukung pelayanan kepada masyarakat menentukan keberhasilan dari pertanggungjawaban publik atas suatu organisasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan, pemanfaatan sumber daya secara optimal berdasarkan teori dari David Hulme dan Mark Turner (Raba 2022) dalam hal ini dapat dilihat bahwa kebijakan dalam hal pemanfaatan sumber daya telah dilakukan secara optimal oleh pimpinan dan telah diupayakan dengan sangat baik oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor sehingga tidak terjadi kevakuman dan pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik namun disisi lain dari masyarakat menilai masih lambannya pelayanan yang dibutuhkan sehingga perasaan kurang puas tentu muncul dari komentar masyarakat itu sendiri. Begitu pula dengan prasarana yang ada maupun peralatan penunjang kegiatan kerja yang sangat kurang sekali namun

pimpinan beserta Kelapa Bidang telah mengambil kebijakan yang terbaik dengan memanfaatkan sumberdaya yang ada meskipun sangat terbatas sekali sehingga proses pelayanan tetap dapat berjalan dengan baik. Akuntabilitas dalam pelayanan publik untuk indikator kelima sudah dapat dikatakan baik.

f) Upaya Peningkatan Efisiensi dan Efektifitas; Implementasikan kebijakan harus dilaksanakan dengan efektif dan efisien dengan memperhatikan kebijakan dalam pelayanan dan penerapannya pada masyarakat. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang di kembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa. Pengertian Efisien Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah melakukan pekerjaan dengan tepat dan mampu menjalankan tugas dengan cermat, dan berdaya guna. Sehingga efisien berkaitan erat dengan ketepatan waktu tanpa harus mengeluarkan biaya atau cost yang berlebihan. Efisiensi menurut Syam (2020) yaitu ukuran keberhasilan suatu kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Efisiensi merujuk pada kemampuan untuk menggunakan sumber daya melalui cara yang paling optimal dan dengan menghasilkan *output* maksimal dengan pengorbanan yang minimal. Pengertian Efektif Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif berkaitan dengan kata efek, efektif berarti menimbulkan akibat, manjur, berhasil dan berlaku. Dari kata tersebut efektif bisa dikatakan sebagai suatu akibat yang mengarah ke hal-hal positif dan berhasil. Namun dalam pengertian umum lainnya, Efektif adalah sebuah usaha untuk

mendapatkan tujuan, hasil dan target yang diharapkan dengan tepat waktu. Sehingga bisa disimpulkan bahwa suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif jika tujuan yang ditetapkan sebelumnya berhasil untuk dicapai. Jika efisien adalah daya guna, maka efektif adalah hasil guna. Jadi yang dimaksud dengan hasil guna adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam mencapai tujuan dengan melakukan pekerjaan yang benar. Suatu pekerjaan yang efektif dan efisien bertujuan agar mendapatkan hasil dengan cepat dan biaya yang hemat. Dari hasil penelitian yang dilakukan, upaya peningkatan efisiensi dan efektifitas berdasarkan teori dari David Hulme dan Mark Turner (Raba 2022) dalam hal ini dapat dilihat bahwa kebijakan dalam hal pelayanan yang dilakukakan sudah sangat efektif dan efisien kepada masyarakat dan telah diterapkan dengan baik walaupun dengan segala keterbatasan sumber daya yang ada sehingga harus menerima konsekuensi kerja yang serba terbatas pula. Namun seluruh jajaran staf dan pimpinan tetap berupaya memaksimalkan potensi yang dimilikinya walaupun tidak bisa dipungkiri bahwa kekurangan yang muncul masih tetap ada dalam tingkat yang wajar. Akuntabilitas dalam pelayanan publik untuk indikator keenam sudah dapat dikatakan baik.

2. Transparansi Pelayanan Publik Yang Ada Dalam Pengurusan Dokumen Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.

a) Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan; Dari hasil penelitian yang dilakukan, Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan berdasarkan

teori dari Agus Dwiyanto (2014) dalam hal ini dapat diketahui bahwa dari sisi pendapat masyarakat, tingkat keterbukaan penyelenggaraan publik sudah memenuhi harapan masyarakat. Termasuk proses pelayanannya dimana persyaratan yang diinformasikan sudah sangat detail begitupun dari prosedur dan mekanisme pelayanan sudah sangat transparan dimana semuanya dikomunikasikan dengan jelas oleh staf yang ada kepada pemohon ketika meminta penjelasan tentang pengurusan dokumen, begitu pula menyangkut pembiayaan atas pengurusan dokumen dimana untuk semua pengurusan dokumen tidak dipungut biaya sama sekali. Para pegawai di Bidang Pelayanan Pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dalam hal keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik juga telah menjalankan tugas-tugasnya dengan baik dimana semua mekanisme dan prosedur pelayanan telah dijalankan dengan baik. Dari pembahasan diatas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa proses keterbukaan penyelenggaraan pelayanan sebagai indikator pertama dari transparansi atas pelayanan publik yang dilakukan telah dilaksanakan dengan baik dan telah memenuhi harapan masyarakat.

b) Peraturan dan prosedur pelayanan; Dari hasil penelitian yang dilakukan, peraturan dan prosedur pelayanan berdasarkan teori dari Agus Dwiyanto (2014) dalam hal ini dapat diketahui bahwa peraturan yang jelas dan transparan memungkinkan para pemohon mendapatkan kemudahan dalam mengurus dokumen yang akan dilakukannya. Begitu pula tentang prosedur yang harus dilakukan jika diinformasikan dengan jelas dan transparan maka masyarakat tidak akan bingung dan

bertanya-tanya sehingga segala kemudahan yang tersedia dalam proses pelayanan menjadi nilai tambah tersendiri bagi suatu institusi. Selain itu kepatuhan akan peraturan yang dijalankan dan penerapan prosedur dengan baik yang sesuai harapan tentu menjadikan proses penyelenggaraan pelayanan publik akan menjadi lebih baik untuk mewujudkan pelayanan prima seperti yang diharapkan dapat dengan mudah tercapai. Dari pembahasan diatas dapat diketahui seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholders* yang lain dan ternyata belum memenuhi harapan seperti yang diharapkan walaupun upaya tersebut sebelumnya telah pernah ada. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor menyadari akan kekurangan tersebut dan kemungkinan untuk kedepannya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor akan melengkapi kekurangan tersebut sehingga dapat memberikan manfaat akan kemudahan dalam proses pelayanan dokumen kependudukan yang diperlukan. Sehingga dapat diambil suatu kesimpulan bahwa Peraturan dan prosedur pelayanan sebagai indikator kedua dari transparansi atas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor belum sepenuhnya dilakukan dengan baik untuk memenuhi harapan masyarakat.

c) Kemudahan untuk memperoleh informasi; Dari hasil penelitian yang dilakukan, kemudahan untuk memperoleh informasi berdasarkan teori dari Agus Dwiyanto (2014) dalam hal ini dapat diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik saat ini tidak lagi

menggunakan cara-cara yang bersifat konvensional semata. Transparansi pelayanan dalam hal kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik saat ini sudah tersedia dalam saluran media *online* melalui *website* pemerintah daerah yang ada. Dimana segala kemudahan yang ada telah tersajikan didalam berbagai fitur yang tersedia sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari pengguna. Namun terdapat hal-hal yang sangat disayangkan dimana pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor belum optimal dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat atas pemanfaatan akses informasi tersebut sehingga masih banyak masyarakat yang masih belum mengetahui keberadaan informasi melalui media *website* pemerintah daerah. Sehingga dapat diambil suatu kesimpulan bahwa kemudahan untuk memperoleh informasi sebagai indikator ketiga dari transparansi atas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor sebenarnya sudah baik namun masih terdapat kekurangan dalam menginformasikan layanan yang ada kepada masyarakat.

3. Faktor-faktor Yang Menghambat Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Dokumen Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.

3.1. Masalah internal meliputi:

a) Jangka waktu proses penerbitan Dokumen Akta Kelahiran ada yang tidak langsung jadi dalam satu hari; Dari hasil penelitian yang dilakukan, Jangka waktu

Proses penerbitan Dokumen Akta Kelahiran ada yang tidak langsung jadi dalam satu hari dikarenakan ada beberapa hal yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi tertunda sehingga pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor tidak dapat memproses pengajuan berkas yang diajukan. Dari segi akuntabilitas secara umum tentu sangat berpengaruh pada tanggungjawab yang ada namun secara aturan telah memenuhi standar prosedur yang ada. Begitu pula dari segi transparansi secara umum sudah memenuhi standar pelayanan yang ada.

b) Jumlah pegawai yang sangat kurang dalam melayani pemohon; Dari hasil penelitian yang dilakukan, keberadaan jumlah pegawai yang sangat kurang dalam melayani pemohon saat ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor baik yang berstatus Pegawai Negeri Sipil maupun tenaga honorer memang masih sangat kurang jika dibandingkan dengan jumlah penduduk yang akan dilayani di Kabupaten Biak Numfor. Dimana jumlah pegawai dan honorer yang ada di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil hanya berjumlah 8 (delapan) orang. Keterbatasan ini mendorong pimpinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor memaksimalkan potensi sumberdaya yang ada agar pelayanan tetap dapat berjalan dengan baik walaupun masih banyak terdapat kekurangan disana-sini. Upaya-upaya untuk mencari solusi dari permasalahan ini sudah ditempuh oleh kepala dinas namun hasilnya belum maksimal seperti yang diharapkan. Dari segi akuntabilitas secara umum sudah sangat baik. Namun dari segi transparansi

secara umum masih kurang dimana hal ini tidak diketahui oleh publik. Upaya transparansi lainnya kepada *stakeholder* yang ada telah diupayakan sebelumnya namun belum memberikan hasil yang memuaskan.

c) Kendala Gangguan Jaringan Komunikasi Data Administrasi Kependudukan Yang Sering Terjadi; Permasalahan kendala gangguan jaringan seringkali terjadi. Hal ini diluar kemampuan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor karena semua jaringan data terhubung langsung ke pusat *database* pada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Dan juga untuk keseluruhan proses pelayanan sudah menggunakan sistem elektronisasi termasuk tanda-tangan seluruh dokumen kependudukan dengan menggunakan tanda-tangan elektronik. Gangguan jaringan sering terjadi ketika proses pelayanan sedang berlangsung dan tiba-tiba akses jaringan sudah tidak terhubung lagi, hal ini biasanya berlangsung sehari-hari yang mana akan ada informasi susulan dari pihak Badan Siber dan Sandi Negara dan dari pusat jaringan komunikasi data (JARKOMDAT) Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia yang memberikan edaran secara daring. Dari informasi ini dapat disimpulkan bahwa permasalahan kendala gangguan jaringan komunikasi data administrasi kependudukan yang sering terjadi menjadi salah satu penyebab permasalahan yang sering muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Biak Numfor. Dari segi akuntabilitas secara umum tentunya mempengaruhi pertanggungjawaban publik sehingga akan sangat berpengaruh pada kepuasan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Namun dari segi transparansi secara umum sudah dijalankan dengan baik dengan segera memberikan informasi pada pemohon atas penyebab terkendalanya pelayanan penerbitan Dokumen Akta Kelahiran.

3.2. Masalah eksternal (pemohon) meliputi:

a) Persyaratan yang cukup banyak sehingga memberatkan pemohon dalam melengkapi pemberkasan; Berkas-berkas persyaratan yang ada haruslah lengkap sebagai data pendukung termasuk formulir yang harus diisi. Sebagian pemohon agak keberatan dengan syarat tersebut, namun hal itu dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor untuk memadupadankan data yang ada sehingga tidak terjadi kesalahan dalam penginputan data. Mengingat data pemohon yang akan di proses dimana profil data yang bersangkutan harus sinkron dengan garis keturunan yang ada dan juga menyangkut peristiwa kelahiran yang harus dicatat dengan baik sehingga tidak terjadi kesalahan data dikemudian hari yang tentunya akan merugikan pihak pemohon itu sendiri. Dari informasi ini dapat disimpulkan bahwa permasalahan Persyaratan yang cukup banyak sehingga memberatkan pemohon dalam melengkapi pemberkasan merupakan salah satu permasalahan yang sering muncul. Masyarakat sebagai pemohon mengharapkan kemungkinan ada kemudahan perubahan dalam ketentuan

persyaratan permohonan sehingga tidak lagi terlalu memberatkan mereka ketika harus melengkapi berkas-berkas yang diminta. Namun disisi lain aturan tersebut sudah menjadi ketentuan yang baku dimana syarat-syarat yang diminta untuk dilengkapi menjadi hal yang wajib harus dipenuhi. Dari segi akuntabilitas secara umum tentunya berpengaruh pada pertanggungjawaban publik dimana ketentuan yang dibuat sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Begitu pula dari segi transparansi secara umum sudah dijalankan dengan baik dengan segera memberikan informasi secara terbuka pada pemohon tentang persyaratan yang diperlukan dalam pengajuan Dokumen Akta Kelahiran.

b) Ketidaksesuaian dengan keinginan pemohon akibat salah satu syarat yaitu status perkawinan sah yang belum dimiliki pemohon sehingga sering terjadi tertundanya proses pembuatan Dokumen Akta Kelahiran; Ada beberapa masyarakat yang datang mengurus Dokumen Akta Kelahiran untuk anaknya menemui kendala dalam memasukan status anak kedalam dokumen yang diajukan. Ada beberapa pasangan yang memiliki anak namun belum melakukan pernikahan secara resmi mengikuti peraturan negara. Hal ini berdampak pada status perkawinan tersebut yang tidak sah menurut hukum yang berlaku sehingga apabila pengurusan dokumen yang dilakukan oleh si pemohon diajukan maka akan tercatat didalam kartu keluarga hanya sang ibu dan anaknya saja, sedangkan apabila diajukan untuk memperoleh akta kelahiran maka status anak akan tertulis anak dari seorang ibu saja tanpa mencantumkan nama sang ayah. Sebagian masyarakat tidak dapat menerima perlakuan pengakuan dalam status didalam

dokumen tersebut sehingga mereka akan menunda pengajuan pembuatan Dokumen dimaksud. Dari informasi ini dapat disimpulkan bahwa permasalahan ketidaksesuaian dengan keinginan pemohon akibat salah satu syarat yaitu status perkawinan sah yang belum dimiliki pemohon sering terjadi dan menyebabkan tertundanya proses pembuatan Dokumen Akta Kelahiran. Dari segi akuntabilitas secara umum tentunya sudah sangat baik sekali dimana pertanggungjawaban publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor sudah sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Begitu pula dari segi transparansi secara umum sudah dijalankan dengan baik dimana keterbukaan informasi kepada pemohon disampaikan dengan baik perihal persyaratan yang harus dipenuhi.

c) Permasalahan yang berasal dari aturan adat sehingga status anak dari kedua orang tua tidak dapat terakomodir; Untuk diketahui khususnya di Kabupaten Biak Numfor ada sebagian tatanan hidup yang dianut masih menerapkan pola-pola aturan adat yang melekat sangat kuat dan harus dipatuhi didalam kehidupan bermasyarakat. Salah satunya adalah masalah perkawinan yang mana sebelum kedua pasangan yang berencana melanjutkan ke jenjang pernikahan resmi menurut aturan negara yang berlaku maka pasangan tersebut harus terlebih dahulu melewati prosesi secara adat. Dan apabila prosesi adat ini tidak dapat dipenuhi kewajibannya maka untuk mendapatkan restu dari salah pihak keluarga tentunya tidak dimungkinkan untuk dilanjutkan ke jenjang pernikahan baik secara agama maupun negara sebagai syarat untuk mendapatkan pengakuan resmi

dari negara berupa penerbitan Dokumen Akta Perkawinan sebagai pasangan yang sudah sah sesuai aturan hukum yang berlaku. Dari informasi ini dapat disimpulkan bahwa Permasalahan yang berasal dari aturan adat sehingga status anak dari kedua orang tua tidak dapat terakomodir merupakan salah satu permasalahan yang selalu muncul. Dari segi akuntabilitas pelayanan publik secara umum apa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor sudah sangat baik sekali dimana standar prosedur yang berlaku telah dijalankan dengan baik terutama menyangkut peraturan yang berlaku. Begitu pula dari segi transparansi secara umum sudah dijalankan dengan baik dengan memberikan pemahaman kepada pemohon tentang peraturan dan informasi mengenai persyaratan yang diperlukan dalam pengajuan Dokumen Akta Kelahiran.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis ditemukan hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan akuntabilitas dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dapat diketahui melalui indikator-indikator yang ada sejauh mana akuntabilitas tersebut telah dijalankan. Dari beberapa indikator yang ada terdiri dari Legitimasi bagi para pembuat kebijakan, keberadaan kualitas moral yang memadai, kepekaan, keterbukaan, pemanfaatan sumber daya secara optimal serta upaya peningkatan efisiensi dan efektifitas, dapat dilihat bahwa akuntabilitas yang dibangun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor secara

keseluruhan mendapatkan respon yang baik dari masyarakat sebagai pemohon, dimana kepuasan atas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pemohon mencerminkan akuntabilitas telah dilaksanakan dengan baik. Namun ada beberapa indikator seperti keberadaan kualitas moral yang memadai, pemanfaatan sumber daya secara optimal dan upaya peningkatan efisiensi dan efektifitas yang memang masih dirasakan sangat kurang memuaskan akibat keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. Dalam hal ini akuntabilitas pelayanan publik sebagian besar sudah dapat dilaksanakan dengan baik.

2. Berdasarkan transparansi dalam pelayanan publik, dari beberapa indikator yang terdiri dari keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan, peraturan dan prosedur pelayanan dan kemudahan untuk memperoleh informasi, dapat dilihat bahwa transparansi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor sudah berjalan dengan baik dimana upaya yang dibangun untuk menciptakan pelayanan yang baik telah diusahakan oleh jajaran pimpinan beserta pegawai yang ada. Namun ada beberapa indikator seperti peraturan dan prosedur pelayanan dan kemudahan untuk memperoleh informasi, yang dari sisi pendapat masyarakat sebagai pemohon dalam pengajuan Dokumen Akta Kelahiran walaupun sebagian merasa puas namun ada beberapa permasalahan yang juga dijumpai selama proses pelayanan berjalan yang mana hal tersebut muncul diakibatkan oleh beberapa keterbatasan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Biak Numfor akibat kondisi sarana dan prasarana yang ada serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang mendapatkan akses atas informasi yang ingin didapatkan yang menyebabkan beberapa masyarakat kurang puas atas kondisi yang ada. Dalam hal ini transparansi pelayanan publik sebagian besar sudah terwujud dengan baik.

3. Berdasarkan faktor-faktor yang menghambat akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam penerbitan Dokumen Akta Kelahiran yang terdiri dari jangka waktu proses penerbitan Dokumen Akta Kelahiran ada yang tidak langsung jadi dalam satu hari, jumlah pegawai yang sangat kurang dalam melayani pemohon, kendala jaringan komunikasi data administrasi kependudukan yang sering terjadi, persyaratan yang cukup banyak sehingga memberatkan pemohon dalam melengkapi pemberkasan, Ketidaksesuaian dengan keinginan pemohon akibat salah satu syarat yaitu status perkawinan sah yang belum dimiliki pemohon sehingga sering terjadi tertundanya proses pembuatan Dokumen Akta Kelahiran dan Permasalahan yang berasal dari aturan adat sehingga status anak dari kedua orang tua tidak dapat terakomodir, dari segi akuntabilitas dan transparansi yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dapat dikatakan sudah berjalan dengan sangat baik dimana dalam pelaksanaan kegiatan pelayanannya berdasarkan standar prosedur dan peraturan yang berlaku. Walaupun beberapa indikator yang ada serta dari sisi pendapat masyarakat sebagai pemohon dirasakan ada beberapa indikator sebagai persoalan yang memberatkan sehingga menyebabkan tertundanya

penerbitan Dokumen yang diajukan. Dalam hal ini akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik.

B. SARAN

Untuk mewujudkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik yang lebih baik dalam hal penerbitan Dokumen Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor maka :

1. Upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan publik dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor harus dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan dimana pelayanan yang ada saat ini secara keseluruhan telah berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku dan kekurangan yang masih ada dapat diperbaiki lagi sehingga capaian akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik menjadi lebih baik dari sebelumnya.
2. Sosialisasi mengenai Administrasi Kependudukan baik berupa manfaat, prosedur, peraturan maupun proses pelayanan yang ada perlu untuk dilakukan secara rutin dan berkelanjutan sehingga seluruh lapisan masyarakat bisa mendapatkan hal-hal yang berkaitan dengan informasi Administrasi Kependudukan terutama dalam penerbitan Dokumen Akta Kelahiran.
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Biak Numfor harus lebih memperhatikan dan memberikan perhatian penuh serta dukungan yang lebih banyak lagi kepada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor terutama yang berkaitan dengan peningkatan fasilitas sarana prasarana dan peralatan kerja, kebutuhan akan sumber daya manusia, serta tambahan alokasi anggaran belanja bagi kesejahteraan para pegawai.

4. Bagi masyarakat sebagai pemohon sebaiknya mengikuti prosedur dan peraturan yang berlaku dan diperlukan kesabaran mengingat di Kabupaten Biak Numfor hanya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor saja yang melayani pengurusan Dokumen Administrasi kependudukan melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sedangkan ditingkat distrik dan kelurahan belum tersedia pelayanan seperti itu. Selain itu masyarakat sebagai pengguna dapat memanfaatkan pelayanan melalui aplikasi *website* yang telah disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Biak Numfor sehingga memudahkan masyarakat mengakses layanan yang ada dimana layanan tersebut langsung terhubung ke admin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor tanpa perlu harus mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dan kemudahan atas dilakukannya hasil penelitian ini.

1. Bapak Dr. Hermanu Iriawan, S.E, M.Si, selaku Rektor IISIP YAPIS Biak.
2. Bapak Dr. Amiruddin, SE, M.Si, selaku Wakil Rektor I Sekaligus Dosen pembimbing I.

3. Bapak Dr. Djunaedi, SE, M.AB selaku Direktur Program Pascasarjana IISIP YAPIS Biak sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II.
4. Ibu Sri Handayani, S.AN, M.Si selaku Sekretaris Program Pascasarjana IISIP YAPIS Biak.
5. Seluruh Dosen Program Pascasarjana IISIP YAPIS Biak.
6. Pimpinan dan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.
7. Orang tua, Istri dan Anak-anak ku tercinta.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi 2016.: "Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik"
Jakarta: Rineka Cipta.
- Djunaedi, 2024 : Reformasi Struktural Dalam Ekonomi Politik: Menuju Kesejahteraan Masyarakat Yang Lebih Berkelanjutan. Kebumen: Mutiara Intelektual Indonesia Press.
- Dwiyanto, Agus 2014 : "Transparansi Pelayanan Publik", dalam mewujudkan good governance melalui pelayanan publik Yogyakarta: UGM Press.
- Edowai, M; Abubakar, H; dan Said, M. (2021). *Akuntabilitas & Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah*. Gowa: Pusaka Almada
- Fachruddin, S; Asriani; dan Rosmina, W.O. (2023). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Perspektif Masyarakat pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah. *Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora (JIMSH)* Volume 5 Nomor 2,126-140
- Hayat dan Hidayah, L. (2017). Mengoptimalkan Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran. *Jurnal Dialektika* Volume 2, Nomor 1,103-120
- Herizal, M. d. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy* Volume 1, Issue 1, June 2020 (24-34) , **31- 32**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Khotami. (2017). The Concept of Accountability in Good Governance. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*, volume 163, International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)
- Kusumasari, B., Dwiputrianti, S., & Allo, E. L. (2015). *Akuntabilitas Modul Pendidikan Dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Kusumastuti, Penny, Lukito. (2014). Membumikan Transparansi Dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Demokrasi Ke Depan.

- Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Laia, R.A; Manalu, D; dan Tobing, A.L. (2023). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan. *Citra Sosial Humaniora*, Vol. 2, No. 1, Februari 2023, pp. 20-26
- Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Mardiasmo (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta. Andi
- Meutia, Intan Fitri. (2017). *Reformasi Administrasi Publik*. Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja
- Muin, A.M; Ummu, A.T; dan Rahmatullah. (2014). Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 7, Nomor 1, Januari 2014 (1-14)
- Mursyidi. (2015). Akuntansi Pemerintahan di Indonesia. Cetakan keempat, Penerbit :Refika Aditama. Bandung
- Mustari, N (2015). Pemahaman Kebijakan Publik. *Formulasi, Implementasi dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta. LeutikaPrio
- Nashrullah, Mochamad; Maharani, Okvi; Rohman,Abdul; Fahyuni, Eni Fariyatul; Nurdyansyah, Untari, Rahmania Sri; (2023) Metodologi Penelitian Pendidikan (*Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data*) Penerbit: UMSIDA Press. Sidoarjo
- Octavio, Muhammad Fadhly Rizky, (2022) *Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Pemerintah Daerah (Studi pada Pemerintah Daerah di Indonesia di tingkat Kabupaten/Kota dan Provinsi)*, Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, *Tesis*
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Perdokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2017 Tentang Blangko Kartu Keluarga, Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung Penerbit Alfabeta,
- Prasodjo, Tunggul. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi
- Renz, O.D. (2016). *The Jossey-Bass handbook of nonprofit leadership and management: Fourth Edition*. John Wiley&Sons.New Jersey : United States of America.
- Rozy, M (2022). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha (Studi di Kantor

- Kelurahan Panipahan Kota, Kecamatan Pasir Limau Kapas, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau), Universitas Medan Area, Medan *Skripsi*
- Rodrigues, Karina Furtado.(2020). Unveiling the concept of transparency: its limits, varieties and the creation of a typology. *Cad. EBAPE.BR*, v. 18, n° 2,237-253
- Sari, M., & Asmendri. (2018). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA, 2(1), 15.
- Sellang,Kamaruddin.(2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak
- Sellang, K; Jamaluddin; dan Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media
- Sidiq, U; Choiri, M.M; dan Mujahidin, A.(2019). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya
- Silalahi,Jhonnikolas.(2018). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Studi pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi. *Tesis* Universitas Medan Area, Medan
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono.(2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta
- Suharsimi Arikunto (2016) : “Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik”. Jakarta : Rineka Cipta,
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(2), 128-152. Syamsi, I. 200
- Tanjung, Abdul Hafiz. 2014 Akuntansi, Transparansi, dan Akuntabilitas Keuangan Publik. Yogyakarta: BPFE UGM,
- Tanjung, Abdul Hafiz. 2014. Akuntansi Pemerintahan Daerah Berbasis Akrual : Pendekatan Teknis Sesuai dengan PP No 71/2010. CV Alfabeta. Bandung
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administarasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 TentangAdministarasiKependudukan.
- Undang-Undang Nomor 5 tentang 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Warsono, H; Astuti, R.S; Marom, A; (2019) *Buku Ajar”Teori Administrasi”*. Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.