

**AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN  
PUBLIK (STUDI KASUS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR  
KECAMATAN TALLO KOTA MAKASSAR)**

***PUBLIC SERVICE ACCOUNTABILITY AND TRANSPARENCY (CASE  
STUDY OF e-KTP SERVICE IN TALLO DISTRICT OFFICE MAKASSAR  
CITY***

**Muhammad Fikri Haikal<sup>1</sup> dan Deasy Mauliana<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Dinas Kebudayaan Kota Makassar  
E-mail: muhammadfikrihaikal646@gmail.com

<sup>2</sup> Program studi Sarjana Terapan Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA LAN Makassar  
E-mail : deasy.mauliana@gmail.com

**Abstrak**

Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar adalah salah satu unit yang melakukan pelayanan public, yang saat ini menjadi terdapat beberapa masalah, diantaranya adalah permasalahan pelayanan E-KTP yang seringkali mengalami keterlambatan proses penyelesaian. Oleh karena itu penulis berniat untuk melakukan sebuah proses penelitian di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi prinsip akuntabilitas dan transparansi di dalam proses pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif sehingga seluruh penyajian data yang dipaparkan akan disajikan dalam bentuk deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah teknik pengumpulan data berbasis wawancara, observasi dan telaah dokumen. Teknik pengelolaan dan analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari segi akuntabilitas dilihat dari aspek akurasi dan kelengkapan informasi yang berhubungan dengan cara-cara mencapai sasaran suatu program telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang dijanjikan; dari aspek Sistem Informasi Manajemen dan Monitoring Hasil telah berjalan dengan optimal baik dari segi kualitas pelayanan dan kualitas sumber daya manusia; dari aspek akses publik dalam mengakses informasi dan mekanisme pengaduan masyarakat perlu dioptimalkan. Sedangkan dari segi transparansi, penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, Biaya dan Tanggung Jawab sudah berjalan dengan baik, dari aspek Kemudahan Akses Informasi telah berjalan dengan baik, dan dari aspek Penyusun mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap masih belum berjalan dengan baik.

**Kata Kunci:** Akuntabilitas dan Transparansi, Pelayanan E-KTP

**Abstract**

*The Tallo District Office of Makassar City is an extension unit of the government to carry out its service function to the community. One of the service functions at the Tallo District Office of Makassar City which is currently a problem is the problem of E-KTP services which often experience delays in the settlement process. Therefore, the author intends to conduct a research process at the Tallo District*

*Office, Makassar City. The purpose of this study was to find out what the implementation of the principles of Accountability and Transparency in the E-KTP service process at Tallo District Agencies, Makassar City was like. The research method used is a qualitative method so that the entire presentation of the data presented will be presented in descriptive form. The data collection techniques used in this research process are data collection techniques based on interviews, observations and literature studies. Data management and analysis techniques used are data collection, data presentation, data reduction, data presentation and conclusions. The results of this study indicate that in terms of Accountability seen from the aspect of accuracy and completeness of information has been going well and as promised; from the aspect of the Management Information System and Monitoring Results have been running optimally both in terms of service quality and the quality of human resources; from the aspect of public access in accessing information and the mechanism for public complaints needs to be optimized. Meanwhile, in terms of transparency, the provision of clear information about procedures, costs and responsibilities has been going well, from the aspect of Ease of Access to Information it has gone well, and from the aspect of preparing a complaint mechanism if there are rules that are violated or requests to pay bribes still not going well.*

**Keywords:** *Accountability and Transparency, E-KTP Service*

## PENDAHULUAN

Dalam mewujudkan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) asas dan prinsip akuntabilitas dan transparansi sangat penting untuk diimplementasikan dalam seluruh rangkaian proses pelaksanaan pelayanan di lingkup pemerintahan. Asas dan prinsip akuntabilitas dan transparansi menjadi sebuah indikator dalam mengukur dan menilai kinerja yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai dan mewujudkan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik atau yang biasa dikenal dengan istilah (*good governance*).

Tentunya harapan yang dimiliki oleh masyarakat terkait dengan terciptanya suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik merupakan sebuah tantangan bagi

pemerintah mengingat dengan semakin meningkatnya pemahaman dan akses yang dimiliki oleh masyarakat dalam mengawasi seluruh rangkaian proses pelaksanaan sistem pemerintahan khususnya yang berada pada ruang lingkup pelayanan publik. Oleh karena itu untuk menjawab seluruh tantangan tersebut, pengimplementasian asas dan prinsip akuntabilitas dan transparansi merupakan sebuah solusi yang sudah seharusnya jika dilaksanakan dengan baik akan mampu menjawab dan menyelesaikan seluruh tantangan tersebut dengan baik. Dengan arus globalisasi yang semakin moderen, maka sudah seharusnya pola penyelenggaraan dalam sistem pemerintahan harus mampu menyesuaikan dengan arus globalisasi yang semakin

moderen. Sehingga yang diharapkan pemerintah diharapkan mampu menjawab seluruh tantangan tersebut dengan cara melakukan suatu inovasi yang tentunya sesuai dengan perkembangan zaman saat ini.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan menjelaskan bahwa sistem pemerintahan yang baik adalah sistem pemerintahan yang mampu mengimp-lementasikan asas-asas pemerintahan yang baik (asas kepastian hukum, asas kemanfaatan, asas ketidakberpihakan, asas tidak menyalahgunakan kewenangan, asas keterbukaan, asas kepentingan umum dan asas pelayanan yang baik).

Dari penjelasan regulasi tersebut bisa disimpulkan bahwa untuk mewujudkan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik maka sudah seharusnya pemerintah mampu mengimplementasikan asas-asas tersebut dalam seluruh rangkaian proses pelaksanaan sistem pemerintahan. Terkait dengan sistem pemerintahan yang baik atau yang biasa dikenal dengan (*good governance*), UNDP (*United National Development*) dalam Tangkilisan (2005:115) menjelaskan bahwa dalam sebuah sistem pemerintahan yang baik

(*good governance*) terdapat beberapa karakteristik yang di antaranya adalah *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, semua warga negara, effectiveness and efficiency, accountability* dan *strategic vision*. Dari penjelasan yang telah diuraikan menurut UNDP kita dapat mengambil kesimpulan bahwa akuntabilitas dan transparansi menjadi sebuah karakteristik yang sangat penting dalam mewujudkan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu yang menjadi pedoman dalam mewujudkan suatu sistem pemerintahanyang baik adalah Pasal 3 UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Tindak Pidana Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Aturan atau regulasi tersebut menjelaskan bahwa yang dikatakan sebagai akuntabilitas adalah suatu wujud pertanggungjawaban pejabat yang berwenang dalam hal ini adalah pemerintah sebagai penyedia layanan publik dalam melaksanakan seluruh tugas dan tanggung jawabnya dan yang di maksud dengan transparansi adalah wujud keterbukaan pejabat publik terhadap masyarakat terkait dengan pelaksanaan tugas pemerintahan sebagai penyelenggara pemerintahan. Dalam proses pelaksanaan sistem pemerintahan asas dan prinsip

akuntabilitas dan transparansi sangat penting untuk diimplementasikan karena asas dan prinsip tersebutlah yang akan mampu menjadi suatu indikator yang digunakan masyarakat untuk menilai dan mengukur seluruh rangkaian proses pelaksanaan sistem pemerintahan hingga pencapaian kinerja yang telah dilaksanakan oleh pemerintah.

Menurut Kusumastuti (2014:2) akuntabilitas merupakan sebuah 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 kinerjanya. Sedangkan menurut Halim (2012:20) mendefinisikan akuntabilitas sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban serta menerangkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum atau pimpinan organisasi kepada pihak lain yang memiliki hak dan kewajiban untuk meminta kewajiban pertanggungjawaban dan keterangan. Terkait dengan asas dan prinsip transparansi menurut Kristianten (2006:73) transparansi sebuah proses penyelenggaraan pelayanan mampu diukur dari beberapa indikator di antaranya, kesediaan dan aksesibilitas dokumen,

kejelasan dan kelengkapan informasi dan keterbukaan proses.

Peristiwa-peristiwa yang mampu menyebabkan terjadinya suatu hambatan dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang baik adalah sikap indisipliner yang dimiliki oleh aparatur sipil negara yang kemudian sikap-sikap seperti itu nantinya akan mampu menimbulkan suatu perilaku menyimpang dalam proses pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah yang bertindak sebagai aktor dalam proses penyelenggaraan pemerintahan sudah seharusnya mampu bersikap disiplin serta amanah dalam menjalankan seluruh tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja melayani masyarakat.

Dalam era perkembangan arus globalisasi yang semakin modern ada banyak cara yang dilakukan masyarakat dalam untuk mengakses hal-hal yang mengenai akuntabilitas dan transparansi aparat birokrat dalam melaksanakan kinerjanya sebagai aktor penyelenggara sistem pemerintahan. Oleh karenanya, sudah seharusnya pemerintah dengan cepat dan tanggap harus menanggapi dan membenahi seluruh keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Perlu kita ketahui bahwa masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik

pemerintah harus bersikap adil dan tidak bersifat diskriminasi. Apabila dalam proses pelayanan tersebut terdapat perilaku menyimpang yang dilakukan aparat birokrat terhadap masyarakat maka akan mengakibatkan rusaknya reputasi aparat birokrat serta memungkinkan terjadinya konflik-konflik atas ketidakpuasan masyarakat di dalam mendapatkan pelayanan publik.

Dalam proses pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah dalam hal ini pemberian pelayanan terhadap masyarakat secara akuntabel dan transparan sangat penting untuk diimplementasikan. Dari beberapa fakta yang ditemukan menunjukkan bahwa masih ada beberapa instansi pemerintah yang belum mampu memberikan pelayanan yang baik, efektif dan efisien terhadap masyarakat di dalam proses pelayanan publik serta belum optimalnya sikap akuntabilitas dan transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Sebagai bahan pendukung dalam proses penelitian ini peneliti mencantumkan data yang berkaitan dengan jumlah penduduk yang telah melakukan perekaman E-KTP di Instansi Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar dari tahun 2016, tahun 2017 sampai dengan tahun 2018. Berikut data yang berkaitan dengan

jumlah kepemilikan E-KTP dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018.

**Gambar 1**  
**Jumlah Kepemilikan E-KTP**



Sumber: Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh masyarakat di Kecamatan Tallo Kota Makassar, peneliti menemukan sebuah permasalahan yang menarik untuk diteliti. Dari beberapa informasi yang diberikan oleh masyarakat terkait permasalahan tersebut adalah masih adanya aparat birokrat yang menjadi calo dalam proses pelayanan E-KTP. Selain laporan tersebut, ada lagi beberapa laporan atau keluhan yang diterima dari masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Tallo Kota Makassar yakni masyarakat merasa bahwa Instansi Kecamatan Tallo Kota Makassar belum pernah memberikan laporan pertanggungjawaban kepada warga

masyarakat terhadap seluruh pencapaian atau keberhasilan kinerja yang dicapai dan masih adanya keterlambatan proses pembuatan E-KTP pada Instansi Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Oleh karena itu saya sebagai penulis sekaligus peneliti tertarik untuk menarik suatu judul penelitian yang berkaitan tentang (“Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (“Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar”) yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan asas dan prinsip akuntabilitas dan transparansi pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

## **KAJIAN LITERATUR**

### ***Good Governance***

Menurut Charlick (Santoso, 2008:130) menjelaskan bahwa *good governance* merupakan sebuah proses kegiatan yang berkaitan dengan urusan publik yang mampu mempromosikan seluruh nilai-nilai dalam masyarakat. Menurut Nisjar (1997) mengemukakan bahwa dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik unsur utama dalam *good governance* secara umum adalah dari akuntabilitas, transparansi dan aturan hukum. Dari pendapat yang dikemukakan oleh Nisjar di atas kita bisa menyimpulkan

bahwa untuk mencapai suatu sistem pemerintahan yang baik maka unsur utamanya adalah akuntabilitas, transparansi dan aturan hukum.

### **Pelayanan Publik**

Perlu diketahui istilah pelayanan publik berasal dari Bahasa Inggris yakni, *public service*. Istilah tersebut terdiri dari dua kata yaitu *public* dan *service*. Istilah *public* tersebut memiliki arti sebagai masyarakat umum atau segala hal yang berkaitan dengan sebuah negara, masyarakat atau bangsa. Sedangkan arti dari kata *service* adalah sebuah tindakan ataupun kinerja yang diberikan kepada masyarakat, umum maupun negara.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari penjelasan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang pelayanan publik bisa disimpulkan bahwa dalam mencapai suatu sistem pemerintahan yang baik (*good governance*) pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat

dalam mendapatkan pelayanan yang baik dan tentunya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Akuntabilitas**

Halim (2012:20) mendefinisikan akuntabilitas sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban serta menerangkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum atau pimpinan organisasi kepada pihak lain yang memiliki hak dan kewajiban untuk meminta kewajiban pertanggungjawaban dan keterangan.

Menurut Krina (2003) ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur prinsip akuntabilitas di antaranya proses pembuatan suatu keputusan yang dibuat secara tertulis, tersedia bagi warga yang membutuhkan, dengan setiap keputusan yang diambil sudah memenuhi standar etika dan nilai-nilai yang berlaku dan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar, akurasi dan kelengkapan informasi yang berhubungan dengan cara-cara mencapai suatu sasaran suatu program, kejelasan dari sasaran kebijakan yang telah diambil dan dikomunikasikan, kelayakan dan konsistensi dari target operasional maupun prioritas, akses publik pada informasi suatu keputusan setelah keputusan dibuat dan mekanisme pengaduan masyarakat dan sistem

informasi manajemen dan monitoring hasil. Menurut Polidano (2008:48) ada tiga elemen utama yang terdapat dalam asas akuntabilitas, yaitu akuntabilitas peran yang merujuk kepada kemampuan seorang pejabat dalam menjalankan peran dan kuncinya, adanya kekuasaan untuk mendapatkan sebuah persetujuan awal terkait keputusan yang akan dibuat dan melakukan peninjauan ulang yang dilakukan secara retrospektif yang mengacu kepada analisis operasi departemen.

### **Transparansi**

Menurut Kristianten (2006:73) transparansi merupakan sebuah proses penyelenggara pelayanan mampu diukur dari beberapa indikator di antaranya, kesediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi dan keterbukaan proses. Dari definisi di atas bisa disimpulkan bahwa dalam proses implementasi asas dan prinsip transparansi tujuan utama yang harus diwujudkan adalah kenyamanan masyarakat dalam mengakses suatu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pemerintahan. Menurut Krina (2003) dalam mengukur prinsip transparansi ada beberapa indikator yang di antaranya sebagai berikut, Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya dan tanggung

jawab, kemudahan akses informasi, menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap dan meningkatkan arus informasi melalui kerja sama dengan media massa dan lembaga non pemerintahan.

Akuntabilitas dan Transparansi sudah seharusnya dilaksanakan pada seluruh aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Akuntabilitas dan transparansi hendaknya terimplementasikan mulai dari proses kegiatan *planning, policy making, implementation, controlling, evaluation* hingga laporan pertanggungjawaban sebuah kinerja. Apabila akuntabilitas dan transparansi mampu diimplementasikan dengan maksimal di setiap elemen-elemen pemerintahan, maka niscaya dalam sebuah pelayanan publik akan mampu menciptakan dan mewujudkan sebuah *good governance* dan pelayanan publik yang prima.

## **METODE PENELITIAN**

Proses penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang di mana analisa dalam proses penelitian ini akan menggunakan metode penelitian deskriptif, dalam proses metode penelitian deksriptif tersebut penulis akan mendeskripsikan,

menjelaskan, menggambarkan dan menganalisis sejauh mana penerapan akuntabilitas dan transparansi serta hal yang menjadi tantangan yang dihadapi dalam mewujudkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Proses penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas dan transparansi pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. Adapun data yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang secara langsung diperoleh dari sumber instansi tersebut. Adapun data primer yang digunakan dalam proses penelitian ini bersumber dari berbagai informasi yang terdiri dari camat dan sekertaris camat, staf pelayanan E-KTP dan masyarakat pengguna layanan E-KTP sedangkan data sekunder merupakan sebuah data yang secara tidak langsung diperoleh dari sumbernya. Adapun data sekunder yang digunakan dalam proses penelitian ini meliputi kegiatan dokumentasi yang berkaitan dengan pelayanan E-KTP di Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam proses penelitian ini ada tig yaitu, wawancara, observasi dan dokumentasi. Proses wawancara digunakan

untuk memperoleh data dan informasi dari masyarakat sebagai pengguna layanan sebanyak 10 orang dan dari pihak internal Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar sebanyak 5 orang yang di mana terdiri dari 1 orang camat, 1 kepala seksi dan 3 petugas pelayanan E-KTP. Dalam proses observasi hal yang dilakukan adalah penulis melakukan sebuah pengamatan secara langsung dan melakukan sebuah pencatatan terkait Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar dan untuk dokumentasi enelusuri seluruh referensi ataupun dokumen yang terkait dengan penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Teknik pengelolaan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah teknik pengelolaan dan analisis data secara deskriptif. Teknik deskriptif yang dilakukan ini bertujuan untuk menggambarkan seluruh data yang telah diperoleh dalam proses penelitian ini secara sistematis, akurat dan faktual. Teknik analisis data ini dilakukan setelah semua data yang dibutuhkan telah terkumpul. Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam teknik analisis data ada 4 alur yang terjadi secara bersamaan yang di antaranya adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan verifikasi.

Pengumpulan data merupakan sebuah kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan seluruh data yang berkaitan dengan proses penelitian.

Pengumpulan data yang dilakukan dalam bentuk observasi dan wawancara sehingga data yang telah diperoleh mampu dipahami dan dimengerti. Reduksi Data merupakan kegiatan menyeleksi, memilih dan mengelompokkan data yang telah masuk dari setiap hasil wawancara, observasi dan kajian pustaka, kemudian memfokuskan dan mengolah semua data yang mentah atau kasar agar lebih bermakna dan mudah untuk dipahami. Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dari beberapa rangkaian dalam pembuatan hasil laporan yang dilakukan dengan tujuan agar data yang telah didapatkan mampu dianalisis dan dipahami sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Penarikan Kesimpulan merupakan kegiatan analisis dari serangkaian proses kegiatan penelitian yang telah dilaksanakan dan kemudian diuji kebenarannya sehingga mampu menghasilkan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan dan sifatnya *kredibel*.

Proses penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data dengan cara pengujian triangulasi dimana seorang peneliti melakukan pengumpulan data

sekaligus menguji kredibilitas data tersebut. Teknik triangulasi menurut Sugiyono (2012:327) menjelaskan bahwa teknik triangulasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data dari sumber yang telah ditentukan. Menurut Patton dalam Affiuddin (2009:143) dalam proses keabsahan data terdapa empat triangulasi yang diantaranya: triangulasi pengamat, triangulasi metode, triangulasi teori dan triangulasi sumber data. Dalam proses penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi yang diantaranya triangulasi metode dan triangulasi sumber data. Triangulasi metode dalam proses penelitian ini menggunakan beberapa metode untuk mendapatkan sebuah data dan informasi yang diantaranya metode wawancara, dokumentasi dan observasi sedangkan untuk triangulasi sumber data hasil dari metode triangulasi dalam penelitian ini berupa hasil dari wawancara dan observasi dalam bentuk arsip maupun dokumen sera hasil wawancara, proses wawancara dilakukan dengan mewawancarai subjek yang memiliki sudut pandang yang berbeda terkait dengan penelitian ini.

## **HASIL PENELITIAN**

Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar yang beralamat di Jl. Arif Rahman Hakim Nomor 4 merupakan salah

satu dari 15 kecamatan di Kota Makassar yang terletak di sebelah utara Kota Makassar dengan pusat pemerintahannya berada di Kelurahan Ujung Pandang Baru, yang berbatasan dengan Selat Makassar di sebelah Utara, Kecamatan Tamalanrea di sebelah Timur, Kecamatan Bontoala sebelah Selatan dan Kecamatan Ujung Tanah di sebelah Barat.

Dari catatan sejarah, Kecamatan Tallo merupakan peninggalan sejarah yang fundamental dengan keberadaan Kompleks Makam Kuno Raja-Raja Tallo. Dimana pada zamannya Raja Tallo Sultan Abdullah Awwalul Islam yang 7 pertama kali memeluk agama Islam yang menandai hari lahirnya Kota Makassar. Sebanyak 3 Kelurahan di Kecamatan Tallo merupakan daerah Pesisir dan 12 Kelurahan lainnya merupakan daerah Daratan dengan topografi ketinggian antara permukaan laut. Kecamatan Tallo tercatat memiliki luas wilayah sekitar 8,75 km<sup>2</sup>. Registrasi penduduk akhir tahun 2013, jumlah penduduk Kecamatan Tallo tercatat sebanyak 136.067 jiwa yang terdiri atas 68.238 laki-laki dan 67.829 perempuan, dengan pertumbuhan penduduk 2% setiap tahunnya. Sama seperti penduduk Kota Makassar pada umumnya, penduduk Kecamatan Tallo mempunyai latar belakang yang majemuk dilihat dari sudut

pandang agama dan keyakinan serta latar belakang sosial budaya. Adapun wilayah Administratif Kecamatan Tallo terdiri atas 15 kelurahan. Kelurahan Lakkang tercatat memiliki wilayah paling luas, yakni 1,65 km<sup>2</sup>, sedangkan Kelurahan Wala-Walaya memiliki luas wilayah terkecil dengan luas 0,11 km<sup>2</sup>.

Visi yang ingin dicapai oleh Pemerintah Kecamatan Tallo adalah Mewujudkan Kecamatan Tallo Sebagai Pelayanan Publik yang Ramah Untuk Semua. Kecamatan Tallo sebagai pelayan Publik yang sehari-hari bersentuhan langsung dengan masyarakat akan mengedepankan pelayanan yang ramah, nyaman dan cepat dalam pelayanan Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan sedangkan misi Kantor Kecamatan Tallo adalah meningkatkan pelayanan publik yang cepat dan ramah, peningkatan ekonomi masyarakat dan peningkatkan kualitas lingkungan yang asri dan nyaman. Berdasarkan proses penelitian yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar yang dalam proses pelaksanaannya menggunakan beberapa metode penelitian yang diantaranya adalah metode wawancara dan observasi. Metode wawancara ini dilakukan terhadap beberapa informan yang merupakan warga masyarakat Kecamatan Tallo sekaligus

sebagai pengguna layanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. Sedangkan metode observasi ini dilakukan oleh peneliti dengan cara menganalisa seluruh aspek termasuk sarana dan prasarana yang mendukung proses pelaksanaan pelayanan e-KTP serta memantau secara langsung proses keberlangsungan pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Dari hasil penyajian data yang dipaparkan oleh peneliti perlu diketahui bahwa data yang diperoleh dari seluruh informan itu berdasarkan atas kesediaan atau kemauan informan dalam memberikan jawabannya terkait beberapa pertanyaan tanpa adanya tekanan atau paksaan yang dilakukan oleh peneliti.

Dari hasil penelitian ini peneliti akan menyajikan seluruh data yang berkaitan dengan kerangka berpikir yang peneliti cantumkan dalam bentuk tabel, yang kemudian data yang telah peneliti dapatkan melalui proses wawancara dan dengan melalui proses observasi akan peneliti interpretasikan sesuai dengan analisa peneliti berdasarkan data dan fakta yang telah ditemukan di lapangan.

Dari hasil jawaban yang telah disampaikan oleh informan terkait

akuntabilitas dan transparansi kinerja pelayanan E-KTP peneliti akan merangkum keseluruhan jawaban yang disampaikan oleh informan yang akan ditinjau dari beberapa indikator teori. Berikut ini adalah hasil dari proses penelitian di Kantor Kecamatan Tallo Makassar.

### **Akuntabilitas Akurasi dan Kelengkapan Informasi Yang Berhubungan Dengan Cara-Cara Mencapai Sasaran Suatu Program**

Akuntabilitas akurasi dan informasi yang di maksud adalah kemampuan pihak instansi untuk memberikan dan menyediakan informasi yang akurat kepada seluruh masyarakat terkait penyediaan layanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar telah menyediakan layanan informasi terkait dengan pelayanan E-KTP dengan cukup baik. Pernyataan tersebut didukung dengan proses penelitian yang telah dilakukan oleh penulis. Penulis melihat bahwa ketersediaan informasi terkait seluruh pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan E-KTP telah tersedia dengan baik. Seluruh informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan E-KTP telah dipasang di ruang pelayanan dalam bentuk papan informasi yang telah digantung di ruangan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Andi Zainal Abidin, SE selaku Camat Kota Makassar terkait dengan akurasi dan kelengkapan informasi mengatakan bahwa:

*“Ketersediaan layanan informasi di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar telah terimplementasi dengan baik. Perlu diketahui juga bahwa layanan informasi yang disediakan ini sudah cukup mewakili untuk melakukan sosialisasi terkait informasi pelayanan E-KTP kepada masyarakat secara tidak langsung dengan menggunakan papan informasi yang telah digantung di ruang pelayanan. Hal ini tentunya sangat penting diperhatikan khususnya kepada unit-unit instansi pelayanan publik untuk mampu menyediakan sarana informasi kepada masyarakat agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam mengakses sebuah pelayanan”*(wawancara tanggal 26-July-2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Arman Aco selaku masyarakat sekaligus sebagai pengguna layanan E-KTP yang menjelaskan bahwa:

*“Layanan informasi terkait pelayanan E-KTP di kantor tersebut telah berjalan dengan baik dan sangat mudah dipahami bagi kita masyarakat”*(wawancara 28 July 2021).

### **Akuntabilitas Sistem Informasi Manajemen dan Monitoring Hasil**

Terkait akuntabilitas sistem informasi proses manajemen dan monitoring hasil dalam proses pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar telah berjalan dengan

baik. Bapak Muhammad Wahyu selaku masyarakat sekaligus pengguna layanan E-KTP yang menanyakan terkait kualitas pelayanan yang diberikan pada Instansi Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar khususnya dalam proses pelayanan E-KTP dan beliau menjelaskan bahwa:

*“Kualitas pelayanannya sangat baik dan mudah untuk dipahami. Sehingga masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP merasa puas mendapatkan pelayanan tersebut” (wawancara 29 July 2021).*

Terkait kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar pada tanggal 29 July 2021 Bapak Alif Fadri Luqman, S.Sos selaku Kepala Seksi Pemerintahan, Kinerja Lurah, RT/RW mengatakan bahwa:

*“Standar pelayanan yang dilaksanakan sejauh ini sudah sangat baik. Namun terkadang masyarakat yang secara tidak langsung ingin merusak standar pelayanan yang telah dibuat dengan cara ingin dilayani dengan cepat dan tidak ingin mematuhi standar pelayanan tersebut” (wawancara 29 July 2021).*

#### **Akuntabilitas Akses Publik Informasi dan Mekanisme Pengaduan Masyarakat**

Akses publik untuk mendapatkan informasi dan proses mekanisme pengaduan masyarakat sangat penting untuk mewujudkan sebuah kualitas pelayanan yang baik yang nantinya mampu mewujudkan asas dan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan

proses pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan informan masyarakat terkait kemudahan dalam mengakses informasi pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar telah berjalan dengan baik dan mekanisme pengaduan di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar belum berjalan dengan baik. Pada tanggal 29 July 2021 Bapak M Rachmat Amir, ST mengatakan bahwa:

*“Informasi terkait prosedur dan proses manajemen pelayanan E-KTP sudah sangat jelas dan mudah untuk diketahui masyarakat akan tetapi akses untuk melakukan pengaduan tidak disediakan secara langsung” (wawancara 29 July 2021).*

Bapak Ikram Dinar, SE., M. Adm Pemb selaku petugas pelayanan E-KTP mengatakan bahwa:

*“Sarana pengaduan memang tidak ada namun kita di bagian pelayanan selalu mengingatkan kepada masyarakat jika ada pengaduan yang ingin disampaikan oleh masyarakat silahkan ke bagian pelayanan umum” (wawancara 29 July 2021).*

#### **Transparansi Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya dan tanggung jawab**

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa transparansi penyediaan informasi terkait prosedur

pelayanan, biaya dan tanggung jawab telah berjalan dengan baik. Penyediaan informasi terkait prosedur pelayanan biaya merupakan sebuah kewajiban yang sudah seharusnya didapatkan oleh setiap masyarakat dalam mengakses sebuah pelayanan. Maka untuk mengukur dan menilai implementasi dari indikator tersebut kami akan melakukan wawancara dengan informan masyarakat yang sekaligus sebagai pengguna layanan.

Pada tanggal 2 Agustus 2021 kami melakukan wawancara dengan Bapak Hari yang dalam penjelasannya mengatakan bahwa:

*“Sangat mudah didapatkan dan untuk biaya tidak dipungut sedikit pun serta tanggung jawab pihak instansi dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik”* (wawancara 2 Agustus 2021).

Senada dengan hal tersebut Bapak Syawal selaku petugas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar mengatakan bahwa:

*“Terkait prosedur pelayanan kita memang telah memasang di setiap sudut ruangan yang tentunya bertujuan agar memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya dan terkait dengan biaya pelayanan E-KTP dari pihak instansi kami tidak memungut biaya sedikit pun”* (wawancara 2 Agustus 2021).

Selanjutnya dalam penjelasan yang disampaikan Bapak Alif Fadjri Luqman, S.Sos selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kinerja Lurah, RT/RW mengatakan bahwa:

*“Tanggung jawab kami untuk memberikan layanan informasi kepada masyarakat itu sangat jelas harus kita laksanakan dengan sebaik mungkin dan terkait biaya pelayanan memang kami tiadakan atau kami gratiskan sesuai dengan standar pelayanan yang ada”* (wawancara 2 Agustus 2021).

### **Transparansi Kemudahan Akses Informasi**

Terkait dengan transparansi kemudahan akses pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar telah berjalan dengan sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara penulis bersama responden masyarakat terkait kemudahan masyarakat untuk mengakses informasi pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar, terkait dengan hal tersebut penulis menyimpulkan bahwa masyarakat menilai hal tersebut sudah berjalan dengan baik.

Pada tanggal 2 Agustus 2021 penulis melakukan wawancara dengan Bapak Laode Muhammad Ilham yang dalam penjelasannya mengatakan bahwa:

*“Kemudahan dalam mengakses informasi baik terkait prosedur dan mekanisme itu sangat mudah karena ruangan telah difasilitasi dengan papan informasi”* (wawancara 2 Agustus 2021).

Senada dengan hal tersebut Bapak Syawal selaku petugas pelayanan E-KTP di

Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar mengatakan bahwa:

*“Kami memang mengutamakan kemudahan masyarakat karena ketika masyarakat merasa dipersulit itu akan mempengaruhi keinginan masyarakat untuk melakukan pengurusan, sementara dari Disdukcapil kami diberikan target kerja terkait pengelolaan administrasi kependudukan”*(wawancara 2 Agustus 2021).

**Transparansi Penyusun Suatu Mekanisme Pengaduan Jika Ada Peraturan Yang Dilanggar Atau Permintaan Untuk Membayar Uang Suap**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan transparansi suatu mekanisme pengaduan belum berjalan atau terlaksana dengan maksimal. Hal tersebut dibuktikan dari laporan atau data yang didapatkan dari informan masyarakat. Salah satu informan masyarakat yaitu Bapak Arman Aco mengatakan bahwa:

*“Saya pernah ditawari oleh petugas sampah di kecamatan kalau ingin membuat E-KTP silahkan hubungi saya nanti saya uruskan dengan biaya uang rokok saja pak dan terkait dengan sarana pengaduan tidak disediakan”*(wawancara tanggal 2 Agustus 2021).

Selanjutnya Bapak Andi Zainal Abidin Takko, SE selaku Camat mengatakan mengkonfirmasi terkait ketersediaan mekanisme pengaduan dan keberadaan calo bahwa:

*“Terkait calo saya jelaskan bahwa apabila masyarakat masih menemukan keterlibatan calo dalam seluruh aspek pelayanan di kantor maka silahkan temui saya atau melapor di bagian pelayanan umum dan kemudian saya akan menindak keras oknum tersebut. Kemarin saya sudah mendapatkan oknum pegawai yang bertindak sebagai calo dan saya telah mengeluarkan surat peringatan keras kepada yang bersangkutan dan untuk meknaisme pengaduan kami memang belum menyediakannya dalam bentuk papan informasi namun jika ada masyarakat yang ingin melapor kami persilahkan dengan hormat”*(wawancara 2 Agustus 2021).

## **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar secara keseluruhan mengacu kepada teori indikator dan alat ukur prinsip akuntabilitas dan transparansi menurut Krina (2003). Dari keseluruhan data yang didapatkan oleh informan terkait akuntabilitas dan transparansi kinerja pelayanan E-KTP, penulis akan merangkum dan menganalisis keseluruhan data yang didapatkan oleh informan yang akan ditinjau dari beberapa indikator teori sebagai berikut:

### **Akuntabilitas Akurasi dan Kelengkapan Informasi Yang Berhubungan Dengan Cara-Cara Mencapai Sasaran Suatu Program**

Akuntabilitas akurasi dan kelengkapan informasi yang berhubungan dengan cara-cara mencapai sasaran suatu program. Dalam proses pelayanan publik informasi merupakan sebuah kebutuhan pokok yang sudah seharusnya didapatkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Kesuksesan dalam proses pelayanan publik sangat bergantung dengan kepuasan pengguna layanan dalam hal ini adalah masyarakat dalam mengakses sebuah layanan. Untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan salah satu upaya yang perlu dilakukan adalah memberikan pelayanan informasi yang akurat kepada masyarakat sebagai pengguna layanan yang tentunya bersifat akuntabel. Akuntabilitas akurasi dan kelengkapan informasi merupakan suatu indikator yang bertujuan untuk mengukur dan menilai pengimplementasian asas dan prinsip akuntabilitas dalam menyediakan informasi yang lengkap dan akurat kepada masyarakat sebagai pengguna layanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. Hasil dari proses penelitian menilai bahwa akuntabilitas akurasi dan kelengkapan informasi dalam proses pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar telah berjalan dan terimplementasikan dengan baik. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, masyarakat

menilai bahwa akses untuk mendapatkan informasi terkait dengan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar sudah sangat mudah. Akses dalam mendapatkan informasi terkait pelayanan yang ingin diakses khususnya informasi yang terkait dengan pelayanan E-KTP mampu didapatkan di area ruang pelayanan dalam bentuk papan informasi yang telah digantung di ruangan tersebut. Tentunya ini menjadi suatu upaya yang dilakukan oleh pihak instansi dalam mewujudkan suatu sistem pemerintahan yang baik (*good governance*). Dari hasil penelitian ini masyarakat menilai bahwa seluruh aspek yang berkaitan dengan akurasi dan kelengkapan informasi mampu dilaksanakan oleh pihak instansi dengan baik dan masyarakat pun menilai bahwa seluruh informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan E-KTP mampu didapatkan dengan mudah dan akurat serta tentunya informasi yang didapatkan itu telah sesuai dengan standar pelayanan yang dijadikan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Menurut Krina (2003) salah satu indikator untuk menilai keberhasilan suatu implementasi asas dan prinsip akuntabilitas berada pada terwujudnya sistem informasi yang mudah untuk diakses dan bersifat

akurat serta mampu menyediakan seluruh informasi terkait dengan seluruh prosedur dan mekanisme pelayanan hingga informasi terkait dengan standar pelayanan. Dalam proses pelayanan E-KTP instansi Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar memiliki tingkat kemudahan akses informasi yang sangat baik terkait seluruh prosedur dan mekanisme program pelayanan administrasi terpadu khususnya terkait dengan pelayanan E-KTP, sehingga dari hasil penelitian yang dilakukan penulis menyimpulkan bahwa akuntabilitas akurasi dan kelengkapan informasi yang berhubungan dengan cara-cara mencapai sasaran suatu program pada Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat selaku pengguna layanan.

### **Sistem Informasi Manajemen dan Monitoring Hasil**

Dalam mewujudkan suatu sistem pemerintahan yang baik maka sistem manajemen dalam seluruh rangkaian proses pelaksanaan pelayanan sangat penting untuk dilakukan monitoring dan evaluasi guna untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas manajemen suatu instansi atau organisasi yang pada akhirnya peningkatan kualitas manajemen

tersebut akan mengarah kepada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, penulis menyimpulkan bahwa sistem informasi manajemen dan monitoring hasil telah berjalan dengan sangat baik. Masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP sangat baik. Kualitas sumber daya manusia yang dimiliki instansi tersebut dalam melayani masyarakat sudah sangat baik. Menurut Krina (2003) untuk menilai suatu penerapan asas dan prinsip akuntabilitas yang baik indikator yang perlu diperhatikan adalah kualitas sistem informasi manajemen dan monitoring hasil. Apabila kualitas sistem informasi manajemen dan kegiatan monitoring hasil mampu mewujudkan suatu kualitas pelayanan yang baik, maka dalam hal ini tentunya akan mampu menciptakan asas dan prinsip akuntabilitas yang baik terhadap masyarakat khususnya dalam seluruh rangkaian proses pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, indikator sistem informasi manajemen dan monitoring hasil dalam proses pelaksanaan pelayanan E-KTP di

Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar telah berjalan dengan baik. Dari data yang didapatkan selama proses penelitian masyarakat menilai bahwa seluruh pegawai yang bertugas melayani masyarakat dalam mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar sangat teliti, ramah dan tentunya mengedepankan profesionalitas dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat selaku pengguna layanan mampu mendapatkan pelayanan yang baik. Dari hasil laporan yang didapat terkait dengan proses monitoring hasil menjelaskan bahwa sistem monitoring khususnya kepada seluruh pegawai yang bertugas dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar sangat diperhatikan, sehingga upaya yang dilakukan oleh Camat dan seluruh Kepala Seksi dan Kasubag dalam memonitoring seluruh sumber daya manusia khususnya yang bertugas pada proses pelaksanaan pelayanan E-KTP mampu menghasilkan penilaian yang baik dari masyarakat terkait dengan kualitas sistem informasi manajemen dan monitoring hasil terkait pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. Oleh karenanya penulis menyimpulkan bahwa sistem informasi manajemen dan monitoring hasil

yang berada pada Kantor Kecamatan Tallo Kota telah berjalan dengan baik.

### **Akuntabilitas Akses Publik Pada Informasi Atas Suatu Keputusan Setelah Keputusan Dibuat Dan Mekanisme Pengaduan Masyarakat**

Kesuksesan sebuah pelayanan itu sangat bergantung dengan kesuksesan pengguna layanan dalam mengakses suatu informasi yang berhubungan dengan pelayanan yang akan diakses. Tentunya indikator ini bertujuan untuk menilai kemudahan akses masyarakat dalam memperoleh informasi serta akses untuk melakukan pengaduan, yang di mana akses terkait pengaduan ini merupakan suatu bahan untuk mengevaluasi secara keseluruhan proses manajemen pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar dan tentunya sangat bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan kedepannya dalam mewujudkan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Menurut Krina (2003) salah satu indikator dan alat ukur untuk menilai suatu proses implementasi akuntabilitas adalah akses publik dalam mendapatkan suatu informasi harus mampu memudahkan pengguna layanan.

Berkaitan dengan akses publik dalam mendapatkan suatu informasi, masyarakat mengatakan bahwa sejauh ini kualitas untuk mengakses informasi pelayanan khususnya pelayanan E-KTP sudah cukup baik. Informasi terkait pelayanan E-KTP dengan mudah mampu didapatkan oleh masyarakat serta seluruh papan informasi terkait pelayanan E-KTP telah dipasang dan digantung di ruang pelayanan.

Menurut Krina (2003) mekanisme pengaduan yang diharapkan mampu terimplementasi yaitu dengan disediakannya sarana pengaduan masyarakat seperti kotak saran atau kotak pengaduan yang bertujuan untuk mendapatkan pengawasan secara tidak langsung oleh pengguna layanan yaitu masyarakat dan berkaitan dengan data dan proses observasi yang telah dilakukan penulis menyimpulkan bahwa pada Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar tidak menyediakan sarana pengaduan terhadap masyarakat seperti kotak pengaduan atau kotak saran, sehingga jika ada masyarakat yang ingin melakukan pengaduan itu merasa terkendala dengan tidak adanya sarana yang disediakan. Meskipun pihak instansi mengatakan bahwa masyarakat tetap bisa memberikan pengaduan secara langsung dalam bentuk lisan, tetapi tidak semua masyarakat mampu melakukan

secara lisan karena berkaitan dengan provokasi mereka. Sehingga dengan ini masyarakat berharap pihak instansi mampu menyediakan sarana tersebut agar mampu memudahkan masyarakat dalam memberikan suatu informasi yang sifatnya menyimpang dan tentunya yang berkaitan dengan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan indikator akuntabilitas akses publik pada informasi atas suatu keputusan setelah keputusan dibuat dan mekanisme pengaduan masyarakat, penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaannya belum optimal. Meskipun akses masyarakat dalam mendapatkan informasi telah mudah, akan tetapi hal tersebut tidak seimbang apabila tidak disediakannya sarana atau wadah bagi masyarakat dalam mengontrol jalannya proses pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

### **Transparansi Penyediaan Informasi Yang Jelas Tentang Prosedur-Prosedur, Biaya Dan Tanggung Jawab**

Kemudahan dalam mengakses suatu informasi tentunya tidak cukup jika tidak diimbangi dengan ketersediaan informasi yang jelas dan akurat. Menurut Krina (2003) salah satu indikator yang digunakan untuk menilai implementasi asas

dan prinsi akuntabilitas adalah dengan menyediakan informasi yang jelas terkait dengan seluruh prosedur, biaya dan tanggung jawab. Berdasarkan teori tersebut alat ukur dalam menyediakan informasi harus berdasarkan dengan acuan pelayanan. Seluruh informasi pelayanan yang disediakan harus sesuai dengan acuan pelayanan yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga proses pelaksanaan pelayanan mampu berjalan dengan tertib dan tetap berpedoman dengan aturan yang telah ditetapkan.

Dari data yang diperoleh terhadap informan masyarakat, penulis menyimpulkan bahwa masyarakat menilai penyediaan informasi yang berkaitan dengan seluruh rangkaian proses pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar mulai dari prosedur hingga dengan mekanisme pelayanan telah berjalan dan terimplementasikan dengan baik dan mudah untuk diakses. Masyarakat juga mengatakan bahwa dalam proses pelaksanaan pelayanan E-KTP masyarakat tidak dibebani oleh biaya dalam hal ini bisa dikatakan bahwa dalam proses pengurusan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar gratis. Dari hasil penelitian, penulis juga menyimpulkan bahwa berkaitan dengan tanggung jawab yang

diberikan kepada seluruh pengguna layanan yaitu masyarakat telah dilaksanakan berdasarkan tugas pokok dan fungsi masing-masing sumber daya manusia yang bertugas khususnya dalam proses pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. Masyarakat juga menilai bahwa tanggung jawab pegawai yang bertugas dalam melayani masyarakat dalam melakukan pengurusan E-KTP telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian khususnya yang berkaitan dengan indikator transparansi penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya dan tanggung jawab terkait pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar telah berjalan dengan baik dan telah sesuai dengan yang diharapkan.

### **Transparansi Kemudahan Akses Informasi**

Transparansi kemudahan informasi sangat penting untuk dilakukan oleh instansi penyedia layanan. Penyedia layanan harus memberikan daya tarik kepada pengguna layanan yang bertujuan agar pengguna layanan merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan. Tentunya daya tarik tersebut adalah memudahkan

masyarakat dalam mengakses seluruh informasi dalam proses pelaksanaan pelayanan.

Menurut Krina (2003) alat ukur untuk menilai kemudahan akses informasi adalah tersedianya alat publikasi terkait dengan informasi pelayanan dalam bentuk papan informasi atau papan pengumuman serta tersedianya layanan informasi dalam bentuk via telepon.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses informasi terkait pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar sangat mudah. Seluruh papan informasi terkait dengan pelayanan E-KTP telah digantung pada dinding ruang pelayanan Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar dan pihak kantor tersebut juga menyediakan layanan informasi via telepon khusus kepada masyarakat yang ingin menanyakan informasi terkait dengan pelayanan yang ingin mereka akses. Hal ini menunjukkan bahwa kesuksesan suatu penyedia layanan dalam memberikan informasi kepada pengguna layanan itu berjalan dengan sukses. Pihak instansi menilai bahwa kemudahan akses informasi ini tentunya sebagai modal dalam mewujudkan sistem tata kelola pemerintahan yang baik. Sehingga berdasarkan hasil penelitian,

penulis menyimpulkan kemudahan akses informasi terkait proses pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

**Transparansi Penyusunan Suatu Mekanisme Pengaduan Jika Ada Peraturan Yang Dilanggar Atau Permintaan Untuk Membayar Uang Suap** Pada indikator ini penulis bertujuan untuk menilai seperti apa mekanisme pengaduan jika terbukti dalam proses pelaksanaan pelayanan terdapat calo dan sejauh mana keberadaan calo dalam proses pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Berdasarkan dari laporan informan masyarakat bahwa sejauh ini keterlibatan calo dalam proses pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar memang ada, akan tetapi sebagian informan juga mengatakan bahwa untuk saat ini keberadaan calo sudah terminimalisir atau bisa dikatakan keberadaannya sudah tidak ada. Dari penjelasan yang diberikan oleh pihak instansi mengatakan bahwa 2 bulan yang lalu sempat terjadi kasus keterlibatan calo dalam pengurusan E-KTP. Namun, dari kejadian tersebut pihak atasan langsung turun tangan mengatasi

permasalahan tersebut dan memberikan ancaman yang berat kepada seluruh pegawai yang nekat menjadi calo dalam proses pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar, sehingga mulai saat ini keberadaan calo sudah mulai terminimalisir. Terkait data yang didapatkan dari masyarakat dan pihak instansi maka keberadaan calo di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar khususnya keterlibatannya dalam proses pelaksanaan pelayanan E-KTP sudah tidak ada dan mampu diminimalisir oleh pihak instansi. Berkaitan dengan penyusunan suatu mekanisme pengaduan jika terdapat suatu peraturan yang dilanggar atau keterlibatan calo dalam proses pelayanan, penulis melihat bahwa hal tersebut belum berjalan dengan baik. Berdasarkan proses penelitian yang telah dilakukan, penulis mendapatkan suatu temuan yaitu tidak tersedianya suatu sarana pengaduan yang berupa kotak saran pada Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Menurut Krina (2003) suatu sistem transparansi yang mampu dikatakan baik apabila tersedia suatu sarana mekanisme pengaduan yang berkaitan dengan pelanggaran atau keterlibatan calo dalam proses pelaksanaan suatu pelayanan. Adapaun sarana yang dimaksud salah satunya dengan menyediakan kotak pos

pengaduan. Maka berkaitan dengan hal tersebut, penulis menyimpulkan bahwa terkait transparansi penyusunan suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap belum berjalan dengan baik, meskipun pihak instansi akan memberikan ancaman yang keras bagi pelaku calo itu tidak maksimal apabila tidak adanya sarana yang disediakan oleh pihak instansi kepada masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya terkait pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang terkait dengan Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar) menunjukkan bahwa dari segi akuntabilitas dilihat dari aspek akurasi dan kelengkapan informasi telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang dijanjikan, dari aspek sistem informasi manajemen dan monitoring hasil telah berjalan dengan optimal baik dari segi kualitas pelayanan dan kualitas sumber daya manusia; dari aspek akses publik dalam mengakses informasi dan mekanisme pengaduan masyarakat perlu dioptimalkan. Sedangkan

dari segi Transparansi, penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya dan tanggung jawab sudah berjalan dengan baik, dari aspek kemudahan akses informasi telah berjalan dengan baik, dan dari aspek penyusunan mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap masih belum berjalan dengan baik. Akan tetapi secara keseluruhan indikator asas dan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP telah berjalan dengan baik. Hanya saja ada beberapa hal yang sekiranya perlu menjadi perhatian bagi instansi pemerintah Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar agar kedepannya mampu lebih memperhatikan akses monitoring yang dimiliki oleh masyarakat dalam bentuk sarana pengaduan yang secara langsung sarana tersebut bertujuan untuk mengontrol seluruh proses pelaksanaan pelayanan publik agar kedepannya mampu meminimalisir perilaku-perilaku menyimpang dan mengevaluasi secara keseluruhan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan terkait E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar sehingga ketika monitoring dan evaluasi mampu dilakukan secara ketat diharapkan akan mampu mewujudkan suatu sistem tata

kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di ruang lingkup Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

## REFERENSI

- Halim, Abdul, dkk. 2012. Akuntansi Sektor Publik Akuntansi Keuangan Daerah. Jakarta: Salemba Empat.
- Krina, P., Lalolo, Loina. (2003) Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi Sekretariat Good Public Governance, Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. UNDP. 2007
- Kristianten. 2006. Transparansi Anggaran Pemerintah. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kusumastuti, Penny, Lukito. 2014. Membumikan Transparansi Dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Demokrasi Ke Depan. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Miles, M. B & Huberman A.M. 1984. *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Nisjar S., Kahar. 1997. "Beberapa Catatan tentang Good Governance". Dalam jurnal Administrasi dan Pembangunan.

Patton, Michael. 2009. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Polidano, C. 1998. “*Why Bureaucrats Can’t Always Do What Ministers Want: Multiple Accountabilities in Westminster Democracies.*” *Public Policy and Administration* 13, No. 1, Spring 1998.

Santoso, Pandji. 2008, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo  
Thoha Miftah. 1991. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Jogjakarta: Widya Mandala.

UNDP.1997. *Governance For Sustainable Human Development*. United Nations Development Programme.