

**PELAKSANAAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN  
KARTU KELUARGA (KK) DI KECAMATAN METRO SELATAN  
(STUDI PADA DESA SUMBERSARI KECAMATAN METRO SELATAN)**

**Mirnawati**

Dosen Dharma Wacana Metro  
Email : mirnaheru5@gmail.com

**ABSTRACT**

The People complain about the length of bureaucracy that must be passed, ie starting from the level of RT, village head, District to the Department of Population and Civil Registry. In making Birth Certificate. They must change the Family Card to be taken care of starting from neighborhood level (RT), Sub-district, Sub-district to Population and Civil Registry.

Family Card (KK) in Metro South District? The objective to be achieved is to know the implementation of accountability of Family Card Making Service in South Metro Sub-district Based on the description of the background that has been stated above, then the problem is formulated: How is the accountability implementation of KK-making service in Summersari Metro Selatan.

In this research data collection method used interview, observation and documentation. Data analysis technique used is qualitative technique.

**ABSTRAK**

Masyarakat mengeluh atas panjangnya birokrasi yang harus dilalui, yaitu mulai dari tingkat RT, Kelurahan, Kecamatan sampai ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dalam membuat Akta Kelahiran. Mereka harus merubah Kartu Keluarga yang harus diurus dari mulai tingkat Rukun Tetangga (RT), Kelurahan, Kecamatan sampai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Metro Selatan? Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui pelaksanaan akuntabilitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Metro Selatan Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dirumuskan masalahnya adalah: Bagaimanakah pelaksanaan akuntabilitas pelayanan pembuatan KK di Summersari Metro Selatan.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik kualitatif.

## PENDAHULUAN

Bertambahnya jumlah penduduk di Kecamatan Metro Selatan berpengaruh terhadap bertambahnya jumlah penduduk secara global. Selain itu aktifitas penduduk pindah atau datang ke Kecamatan Metro Selatan juga mempengaruhi data administrasi kependudukan. Sedangkan kegiatan pengolahan dokumen administrasi dan registrasi akta catatan sipil masih dilaksanakan secara manual atau konvensional, oleh sebab itu perlu ditingkatkan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang diharapkan dapat mempermudah pengolahan dan penemuan kembali dokumen secara cepat, tepat dan akurat.

Banyaknya masyarakat yang mengeluh tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan catatan sipil dalam hal pengurusan dokumen penduduk yang berbelit-belit dan terlalu birokrasi, lamanya waktu, mahal biaya dalam pengurusan dokumen penduduk yang diberikan kepada masyarakat serta kurang dapat dipertanggungjawabkan data yang dihasilkan dari hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Untuk itu, Pemerintah melalui Menteri Dalam Negeri mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No: 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah, maka pengaturan tentang pelayanan dokumen identitas penduduk yang berkaitan dengan Pencatatan dan Pemutakhiran Biodata Penduduk, penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Akta Kelahiran diatur di dalamnya. Untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang baik yang bercirikan *Good Governance* maka yang paling penting diterapkannya prinsip-prinsip seperti Akuntabilitas dan Transparansi dalam proses pelayanan publik. Buruknya kinerja pelayanan publik saat ini disebabkan karena belum

terlaksananya transparansi dan akuntabilitas yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengertian akuntabilitas menurut Rose (2004:68) “dapat dikatakan sebagai sebuah proses di mana seorang atau sekelompok orang yang diperlukan untuk membuat laporan aktivitas mereka dan dengan cara yang mereka sudah atau belum ketahui untuk melaksanakan pekerjaan mereka.”

Akuntabilitas sebagai salah satu prinsip *good corporate governance* berkaitan dengan pertanggungjawaban pimpinan atas keputusan dan hasil yang dicapai, sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggung jawab mengelola organisasi. Prinsip akuntabilitas digunakan untuk menciptakan sistem kontrol yang efektif berdasarkan distribusi kekuasaan pemegang saham, direksi dan komisaris. Prinsip akuntabilitas menuntut 2 (dua) hal, yaitu: 1) kemampuan menjawab dan 2) konsekuensi. Komponen pertama (istilah yang bermula dari *responsibilitas*) adalah berhubungan dengan tuntutan bagi para aparat untuk menjawab secara periodik setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan bagaimana mereka menggunakan wewenang mereka, kemana sumber daya telah digunakan dan apa yang telah tercapai dengan menggunakan sumber daya tersebut.

Di Indonesia, kewajiban instansi pemerintah untuk menerapkan sistem akuntabilitas kinerja berlandaskan pada Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Dalam Inpres dinyatakan bahwa akuntabilitas kinerja instansi pemerintah adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggung-jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui

pertanggungjawaban secara periodik. Sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah merupakan suatu tatanan.

Tujuan utama penerapan prinsip *Good Corporate Governance* adalah mencapai optimalisasi kinerja, maka kepentingan manajemen dan karyawan haruslah mendapat perlakuan yang seimbang dan wajar sesuai dengan kedudukan masing-masing. Hal ini penting karena sistem *reward* yang baik mampu meningkatkan motivasi dan kinerja disuatu organisasi. Seharusnya melalui prinsip *Good Corporate Governance* ada kejelasan perhitungan yang diberikan oleh organisasi perusahaan. Optimalisasi kinerja karyawan juga mendapat dukungan penuh dari penerapan prinsip akuntabilitas (Yustiavandana, 2008:28)

Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Kartu keluarga dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan.

Setiap terjadi perubahan data dalam Kartu Keluarga seperti karena terjadi peristiwa Kelahiran, Kematian, Pindahan, dan lain-lain, Kepala Keluarga wajib melaporkan ke kelurahan selambat-lambatnya dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja. Setiap melaporkan perubahan ke Kantor Kelurahan, harus membawa 2 (dua) lembar Kartu Keluarga yaitu yang disimpan oleh Kepala Keluarga dan oleh Ketua RT. Dari hasil pelaporan tersebut akan diterbitkan Kartu Keluarga baru.

## METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini menggunakan deskriptif-kualitatif, dengan fokus penelitian adalah pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik tentang pembuatan kartu keluarga.

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang di dapat sendiri dari lapangan di kelurahan Sumbersari kecamatan Metro Selatan. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung yang bersumber dari dokumen-dokumen dan arsip-arsip yang berkaitan dengan tema penelitian. Sumber penelitian ini terdiri dari informan dan dokumen-dokumen. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif, dilakukan dengan tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan akuntabilitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Sumbersari Kecamatan Metro Metro Selatan untuk mengetahui pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Metro Selatan, Dalam pembuatan Kartu Keluarga prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat yang akan membuat KK harus membawa pengantar dari RT untuk diketahui Kepala Desa dan di kantor desa masyarakat mengisi formulir permohonan KK, setelah mendapatkan pengantar dari desa, maka masyarakat yang akan membuat KK datang ke kantor kecamatan dengan membawa pengantar dari desa untuk mendapatkan rekomendasi dari kecamatan. Setelah mendapatkan rekomendasi, maka masyarakat pembuat KK membawa rekomendasi dari kecamatan ke Dinas Pencatatan Sipil Kota Metro untuk membuat KK di sana”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap informan penelitian, maka dapat dikemukakan pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

- a. Rata-rata masyarakat mengetahui prosedur tentang pelayanan pembuatan Kartu

- Keluarga yang dimulai dari pengantar RT ke Kelurahan kemudian kecamatan sampai menyerahkan pengantar ke Dinas Catatan Sipil.
- b. Prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat yang akan membuat Kartu Keluarga adalah membawa pengantar dari kepala dusun, mengisi formulir data keluarga dan mendapat pengantar dari desa, terus diserahkan di kecamatan setelah dapat rekomendasi dari kecamatan baru ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
  - c. Dalam pembuatan Kartu Keluarga harus melalui prosedur yang telah ditetapkan.
  - d. Dalam membuat Kartu Keluarga tidak ada perangkat desa atau pegawai kecamatan yang menawarkan untuk tidak melalui prosedur dalam pembuatan Kartu Keluarga.
  - e. Masyarakat pernah mendapatkan informasi tentang pembuatan Kartu Keluarga gratis saat ada perubahan pembuatan Kartu Keluarga yang lama menjadi Kartu Keluarga yang ada NIK (Nomor Induk Kependudukan)
  - f. Informasi yang terima dapat dipertanggungjawabkan karena memang pernah terdapat pembuatan Kartu Keluarga gratis.
  - g. Pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga telah memenuhi standar pelayanan meskipun belum ada standar pelayanan minimal (SPM).
  - h. Biaya cetak Kartu Keluarga tercatat dan ada tanda terima yang digunakan sebagai bukti untuk pengambilan Kartu Keluarga jika sudah jadi.
  - i. Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan prosedur
  - j. Tidak ada masyarakat yang dimintai biaya saat mengurus persyaratan di kecamatan kalau ada memang pemberian seikhlasnya dari masyarakat.
  - k. Pelayanan di tingkat desa cepat dan pengantar Kartu Keluarga dapat ditunggu
  - l. Pelayanan di tingkat kecamatan cepat dan pengantar Kartu Keluarga dapat ditunggu
  - m. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lambat karena pembuatan Kartu Keluarga rata-rata selesai satu minggu

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kesimpulan tentang pelaksanaan akuntabilitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Metro Selatan sebagai berikut:

Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga Rata-rata masyarakat mengetahui prosedur tentang pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yang dimulai dari pengantar Ketua RT kemudian ke kelurahan dan dilanjutkan ke kecamatan sampai menyerahkan pengantar ke Dinas Catatan Sipil. Prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat yang akan membuat Kartu Keluarga adalah membawa pengantar dari kepala dusun, mengisi formulir data keluarga dan mendapat pengantar dari desa, terus diserahkan di kecamatan setelah dapat rekomendasi dari kecamatan baru ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dalam pembuatan Kartu Keluarga harus melalui prosedur yang telah ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Hamid, 2003, *Akuntabilitas dan Transparansi Yayasan*, Jakarta, Rajawali
- Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP), 2007, *Memahami Good Government Governance dan Good Corporate Governance*, Yogyakarta, YPAPI

- Black, James A dan Champion, Dean J, 2001, *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*, Bandung, Refika Aditama
- Faisal, Sanafiah, 2002, *Metode Penelitian Pendidikan*, Surabaya, Usaha Nasional
- \_\_\_\_\_, 2003, *Format-Format Penelitian Sosial*, Jakarta, Raja Grafindo
- Keraf, Goris, 2004, *Komposisi*. Flores, Nusa Indah
- Koesjono, 2003, *Organisasi dan Administrasi*, Jakarta, UT
- LAN dan BPKP, 2007, *Memahami Good Government Governance dan Good Corporate Governance*, Yogyakarta, YPAPI
- Rosjidi, Anwar, 2007, *Memahami Good Government Governance dan Good Corporate Governance*, Yogyakarta, YPAPI
- Salim, Peter, 2007, *The Contemporary English-Indonesia Dictionary*, Jakarta: Modern English Press, Edisi Ketiga
- Sastrodiningrat, Soebagio, 2002, *Perilaku Manusia Dalam Bekerja*, Jakarta, UT
- Savas, Prajudi, 2007, *Komunikasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta, Bina Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bina Aksara
- Soekanto, Soerjono, 2004, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta, Raja Grafindo Persada
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfa Beta
- Sulistio, Eko. B dan Budi, Moh. Waspa Kusuma, 2009, *Birokrasi Publik*, Lampung, STISIPOL Dharma Wacana Metro
- Supriyono, 2001, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Jakarta, Universitas Indonesia
- Winarno, Surakhmad, 2004, *Metode dan Teknik Akuntabilitas*, Bandung: Tarsito
- Teguh, Sutora, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Gramedia
- Toha, Suherman, 2007, *Penelitian Masalah Hukum tentang Penerapan Good Corporate Governance Pada Dunia Usaha*. Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI
- Thoha, Miftah, 2001, *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*, Yogyakarta, Media Widya Mandala
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang *Keuangan Negara*, Jakarta, Depdagri
- Intruksi Presiden Nomor 7 tentang *Akuntabilitas Kinerja Organisasi Pemerintah*, Jakarta, Depdagri