

---

**AKUNTABILITAS PROGRAM GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN (GISA) DI KOTA SUKABUMI****Oleh****Idam Fauzan<sup>1)</sup>, Ike Rachmawati<sup>2)</sup>, Dian Purwanti<sup>3)</sup>****<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Sukabumi, Indonesia****E-mail: [1idamfauzan8@gmail.com](mailto:1idamfauzan8@gmail.com)****Abstrak**

Penelitian ini berjudul Akuntabilitas Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan akuntabilitas Program GISA di Kota Sukabumi. Hal ini dilatarbelakangi oleh permasalahan kurangnya kesadaran masyarakat Kota Sukabumi dalam melengkapi dokumen kependudukan dan permasalahan pemutakhiran penduduk dikarenakan terdapat penduduk yang tidak sesuai alamat di dalam data *base*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus. Informan dalam penelitian ini adalah Disdukcapil Kota Sukabumi dan masyarakat yang melakukan pengajuan dokumen kependudukan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan materi audio visual. Teknik analisis data melalui prosedur reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan memberchecking. Hasil penelitian menunjukkan akuntabilitas Program GISA di Disdukcapil Kota Sukabumi sudah baik namun belum sepenuhnya optimal dilihat dari proses masyarakat yang kesulitan mengajukan dokumen kependudukan secara online, perubahan tata letak ruang pelayanan, dan adanya permasalahan NIK yang belum diperbaharui.

**Kata kunci : Akuntabilitas, Program GISA****PENDAHULUAN**

Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) adalah sebuah gerakan untuk membangun ekosistem pemerintahan yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan. Kesadaran tersebut ditunjukkan dengan 4 hal, yakni kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan, sadar pemutakhiran data penduduk, pentingnya pemanfaatan data kependudukan dan sadar pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi adalah instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Kota Sukabumi. Salah satu upaya dalam meningkatkan administrasi kependudukan yaitu melalui

Program GISA. Pembuatan dokumen administrasi kependudukan melalui Program GISA dilakukan oleh semua kota dan kabupaten di seluruh Indonesia, salah satunya yaitu Kota Sukabumi. Kota Sukabumi merupakan salah satu kota dengan luas wilayah ketiga terkecil di Jawa Barat yaitu 48,42 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk pada tahun 2021 yaitu sebanyak 353.455 jiwa terdiri dari 177.494 laki-laki dan 175.961 perempuan. (Disdukcapil Kota Sukabumi, 2021).

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang “Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang disahkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia pada tanggal 26 November 2013 dan Instruksi Menteri Dalam

Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ tentang “Gerakan Indonesia Sadar

Administrasi Kependudukan” yang disahkan pada tanggal 07 Februari 2018 merupakan dasar hukum dari Program GISA. Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti melihat fenomena Program GISA masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator permasalahan sebagai berikut : Adanya masalah dalam sadar kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Sukabumi dikarenakan pembatasan pelayanan administrasi kependudukan dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kelahiran semua umur sebanyak 48,38 % dan akta perceraian sebanyak 82% sehingga data base kependudukan belum valid

**Tabel 1. Kepemilikan Dokumen Kependudukan**

No	Kepemilikan dokumen	Jumlah Terdata	Memiliki	Belum memiliki
1.	Akta Kelahiran Semua Umur	351.459	181.427 (51,62%)	170.032 (48,38%)
2.	Akta Perceraian	22.989	4.025 (18%)	18.964 (82%)

Sumber: Data Konsolidasi Bersih II, 2020

Dari rincian kepemilikan dokumen kependudukan diatas, kepemilikan dokumen kependudukan masih belum dilengkapi padahal seharusnya masyarakat Kota Sukabumi dengan adanya Program GISA dapat melengkapi dokumen administrasi kependudukan. (Sinar Pagi News.com, 2021). Program GISA yang kedua difokuskan kepada sadar pemutakhiran data penduduk yaitu pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Adapun permasalahan dalam pemutakhiran penduduk dikarenakan terdapat penduduk yang tidak sesuai dengan alamat didalam data base. Masalah ini ditemui pada penduduk yang merantau dari Provinsi Jawa Barat atau provinsi lain.

**Tabel 2. Mobilitas Penduduk**

No	Kecamatan	Datang dalam Provinsi	Datang Luar Provinsi	Jumlah Migrasi Masuk
1	Gunung Puyuh	576	184	760
2	Cikole	828	133	961
3	Citamiang	726	103	829
4	Warudoyong	776	121	897
5	Baros	632	125	757
6	Lembursitu	510	98	608
7	Cibeureum	563	134	697
Jumlah		4.611	898	5.509

Sumber: Data Konsolidasi Bersih II, 2020

Program GISA yang ketiga difokuskan kepada sadar pemanfaatan data kependudukan sebagai satu-satunya data yang dipergunakan untuk semua kepentingan. Layanan program pemanfaatan data kependudukan dimanfaatkan bersama dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kota Sukabumi. (Republika.co.id. 2019). Sedangkan Program GISA yang keempat yaitu difokuskan kepada sadar melayani administrasi kependudukan menuju masyarakat yang bahagia, dengan mewujudkan kelurahan sadar administrasi kependudukan di setiap kecamatan. Di Kota Sukabumi pembentukan kelurahan sadar administrasi kependudukan baru diterapkan di Kelurahan Jaya Mekar, Kecamatan Baros, Kota Sukabumi. (Pemerintah Kota Sukabumi, 2021).

Untuk mendukung Program GISA maka diperlukan akuntabilitas. Dalam konteks organisasi sektor publik akuntabilitas mensyaratkan pemerintah untuk memberikan suatu alasan terkait dengan sumber dan penggunaan atau pemanfaatan sumber daya publik. (Ahyaruddin, 2017:107). Dengan demikian dalam konsep ini, akuntabilitas terkait dengan pengawasan dan pengendalian perilaku pemerintah, mencegah pembangunan konsentrasi kekuasaan dan meningkatkan kemampuan belajar serta efektifitas ilmu administrasi publik. Akuntabilitas terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani rakyat harus bertanggungjawab secara langsung maupun tidak langsung kepada rakyat. Maka dari itu, untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah, perlu adanya sarana akses

bagi seluruh masyarakat. Jika akses dan saluran tersebut diberikan oleh pemerintah, maka sarana tersebut bisa dimanfaatkan untuk berperan dan melakukan kontrol. Kelembagaan pemerintah yang menekankan pada akuntabilitas publik memerlukan pemikiran untuk melakukan perubahan-perubahan besar terhadap kelembagaan pemerintah. Persoalannya kemudian adalah cita-cita mewujudkan pemerintahan yang akuntabel dan dapat dipercaya oleh masyarakat dengan melakukan pelayanan publik yang memberikan kenyamanan pada masyarakat. (Raba, 2020:5)

## LANDSAN TEORI

### Definisi Akuntabilitas

Menurut Raba (2020:8), “Akuntabilitas adalah tingkat dimana suatu organisasi yakin ia dapat mempertanggungjawabkan tindakan dan perilakunya kepada masyarakat”. Sedangkan menurut Patarai (2015:25), mendefinisikan “Akuntabilitas sebagai kewajiban hukum untuk memberi jawaban atau mempertanggungjawabkan tindakan seorang pejabat publik, khususnya dalam suatu kegiatan tertentu”. Menurut Sujarweni (2015:28), menyatakan “Akuntabilitas adalah mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara periodik”.

Dalam perspektif pemerintah, istilah akuntabilitas hanya dipandang sebagai legalitas tindakan administrasi. Pegawai publik dan organisasinya dipandang “*accountable*” jika mereka secara hukum diminta menjelaskan tindakannya. Bila dipahami secara luas, akuntabilitas mengimplikasikan pertanggungjawaban. Nasucha (2004:26), mengatakan “Akuntabilitas pada dasarnya pertanggungjawaban meliputi penjelasan atau justifikasi tentang apa yang telah dilakukan dan apa rencana yang akan dilakukan”. Akuntabilitas timbul dari adanya prosedur yang dibuat dan hubungan berbagai macam

formalitas. Oleh karena itu, satu pihak bertanggungjawab terhadap pihak yang lain. Artinya, salah satu pihak mempunyai hak untuk meminta penjelasan dari pihak lain atas tindakan yang telah dilakukan. Akuntabilitas merupakan prinsip utama terselenggaranya pemerintahan yang baik. Hal ini menjadi salah satu acuan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### Definisi Pelayanan Publik

Menurut Maulidiah (2014:35), “Pelayanan publik adalah segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Sedangkan menurut Wasistiono (2003:42), “Pelayanan publik adalah proses melayani masyarakat baik sebagai suatu kewajiban, maupun sebagai kehormatan, merupakan dasar terbentuknya suatu masyarakat manusiawi”. Pendapat lain menurut Hardiansyah (2018:15), “Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan”. Berdasarkan uraian di atas mengenai pelayanan publik, jika dikaitkan dengan Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan pelayanan publik administrasi kependudukan yang berfokus pada Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA), kemudian dilaksanakan oleh para penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat demi terciptanya kepuasan dan keberhasilan dalam pembuatan dokumen administrasi kependudukan.

## METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang akan dilakukan dalam “Akuntabilitas GISA di Kota Sukabumi” yaitu pendekatan kualitatif. Menurut Creswell (2017:4) : pendekatan kualitatif yaitu sebagai berikut : “Pendekatan kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum dan menafsirkan data. Siapapun yang terlibat dalam penelitian kualitatif harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus pada makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan”.

Informan penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sebagai salah satu lembaga yang mempunyai kewenangan dan melakukan pengurusan mengenai Program GISA di Kota Sukabumi dan masyarakat yang menggunakan Program GISA, dimana informan ini adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian. (Hamidi, 2010:95).

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis digunakan oleh peneliti yang bertujuan untuk mendapatkan data dalam penelitian. (Sugiyono, 2018:224). Berdasarkan definisi tersebut, teknik pengumpulan data sangat penting untuk peneliti pahami agar mendapatkan data yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam “Akuntabilitas Program GISA di Kota Sukabumi”. Adapun dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Validasi data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik, triangulasi sumber, dan *memberchecking*. Triangulasi teknik yaitu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan sumber data yang sama. Teknik yang dimaksud peneliti yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. (Sugiyono, 2018:243). *Memberchecking* adalah pengecekan data yang telah diperoleh peneliti kepada pemberi data dengan cara peneliti akan membawa kembali laporan kepada informan untuk memastikan data yang didapatkan sudah benar. *Memberchecking* juga dapat mengklarifikasi bias yang terjadi pada saat proses mengumpulkan data. Sedangkan tahap analisis data yaitu terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Akuntabilitas Program GISA di Kota Sukabumi

#### A. Legitimasi Bagi Para Pembuat Kebijakan

Legitimasi bagi para pembuat kebijakan merupakan bentuk pertanggungjawaban setiap tindakan administratif dari aparatur pemerintah. Legitimasi juga yaitu sebuah kondisi yang menunjukkan bahwa penerimaan keputusan pemimpin atau para penyelenggara pelayanan publik telah melaksanakan Program GISA sesuai dengan prosedur yang berlaku kepada masyarakat. Para penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan Program GISA di Kota Sukabumi, selain Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang “Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan” dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ Tahun 2018 tentang “GISA” yaitu diatur dalam Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 4 Tahun 2016 tentang “Penyelenggaraan Administrasi

Kependudukan”. Untuk mengoptimalkan legitimasi bagi para pembuat kebijakan sebagai langkah untuk mengantisipasi penyalahgunaan jabatan dan memastikan pelaksana kekuasaan menjalankan prosedur yang telah sesuai kepada masyarakat dalam Program GISA. Legitimasi bagi para pembuat kebijakan yakni suatu penciptaan jaminan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain dalam mengimplementasikan kebijakan atau program pemerintah.

### **B. Kualitas Moral yang Memadai**

Kualitas moral yang memadai yaitu salah satu etika profesi yang mengandung norma-norma sebagai pegangan bagi para penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan tugas dan kewajibannya kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan bantuan kepada masyarakat yaitu dengan memberikan edukasi dan sosialisasi terkait pelayanan dokumen administrasi kependudukan melalui berbagai media dan berbagai kesempatan yang ada dengan ruang konsultasi yang berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Informan dari unsur masyarakat memberikan pernyataan bahwa para penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan bantuan untuk kesulitan pengajuan dokumen administrasi kependudukan memberikan arahan yang baik dan juga jelas pada saat di ruang konsultasi pelayanan. Akan tetapi dikarenakan saat ini pelayanan mulai menggunakan sistem *online* masyarakat masih kebingungan bagaimana tata cara dalam pengajuan dokumen administrasi kependudukan secara *online*. Masyarakat berharap bahwa jika pelayanan menggunakan sistem *online* harus ada sosialisasi bagaimana untuk mengakses dan menggunakannya. Penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan dan menyelenggarakan pelayanan Program GISA harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur penyelenggaraan administrasi kependudukan yang telah ditetapkan. Dari informan unsur masyarakat

melalui proses wawancara diperoleh hasil bahwa bentuk disiplin para penyelenggara pelayanan publik dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari para pegawai disiplin waktu dalam memberikan pelayanan dan menggunakan bahasa yang sopan kepada masyarakat

### **C. Kepekaan**

Kepekaan yang dimaksud adalah ukuran untuk melihat pelayanan Program GISA dari adanya keluhan dari masyarakat dan kepedulian para penyelenggara pelayanan terhadap masalah yang terjadi ditengah masyarakat. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk alur pelayanan Program GISA tercantum dalam Keputusan Kepala Disdukcapil Kota Sukabumi Nomor 10 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Disdukcapil Kota Sukabumi tentang SOP di Lingkungan Disdukcapil Kota Sukabumi. Kepekaan dalam pelayanan Program GISA yaitu mempunyai peranan penting tugas pokok dan fungsi yang harus dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan sebagaimana yang telah disebut dalam misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Maka dalam rangka itulah kesigapan para penyelenggara pelayanan terhadap penilaian pelayanan publik yang diberikan merupakan suatu hal yang harus dijalankan. Penilaian kepekaan dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan dalam kurun waktu tertentu.

Dari unsur masyarakat memberikan pernyataan bahwa alur pelayanan yang dilakukan oleh para penyelenggara sudah baik dan jelas, namun dikarenakan banyaknya ruang pelayanan membuat masyarakat bingung harus menuju ke ruangan mana dalam melakukan pengajuan dokumen administrasi kependudukan. Terlebih lagi ada banyak jenis pelayanan yang harus dilayani dan terdapat perubahan letak tata ruang dari pelayanan itu sendiri. Oleh karena itu, dimensi kepekaan akan berpengaruh pada bagaimana alur pelayanan yang dilaksanakan sehingga penyelenggaraan



pelayanan adalah berusaha mengatasi kendala atau hambatan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan yang diberikan. Dimensi kepekaan berupaya untuk mendukung dan mengatasi permasalahan yang terjadi, karena dalam pekerjaan mempunyai pengertian tentang bagaimana individu dari para penyelenggara pelayanan memberikan kontribusi pada mutu pelayanan. Untuk pelaksanaannya dimensi kepekaan berusaha mengetahui tingkat pelaksanaan tugas dapat dijalankan secara aktual dan mencapai tujuan secara keseluruhan

#### **D. Keterbukaan**

Keterbukaan yang dimaksud dalam Program GISA yaitu aparatur yang berwenang memiliki sikap terbuka seperti dari sisi informasi pelayanan publik kepada masyarakat. Dapat dikatakan bahwa Keterbukaan informasi pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan bermasyarakat. Aparatur mempunyai kewajiban melayani setiap masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sasaran dari Program GISA yaitu seluruh masyarakat yang berada di wilayah Kota Sukabumi. Adapun bentuk keterbukaan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Sukabumi yaitu terdiri dari: Tersedianya informasi yang memadai pada setiap proses penyusunan dan implementasi pelayanan publik, Informasi pelayanan bebas diperoleh siapapun, Informasi yang diberikan tepat waktu dalam rangka evaluasi dan monitoring, Tersedianya sarana dan prasarana informasi yang baik, Adanya akses bagi masyarakat pada informasi yang siap tersedia. Informasi mudah dijangkau, dan Sikap terbuka aparatur pemerintah dalam menyampaikan informasi.

Dari unsur masyarakat diperoleh hasil bahwa untuk keterbukaan informasi memang bermanfaat bagi masyarakat yang sudah pandai dalam menggunakan teknologi sedangkan untuk masyarakat yang tidak mengerti teknologi seperti sudah lanjut usia, lebih

memilih bertanya langsung kepada para pegawai terkait informasi yang ada. Pada saat ini semua bidang pelayanan sudah menggunakan teknologi dan berbasis online, sehingga untuk dapat mengakses tentu harus bisa menggunakan teknologi. Konsep keterbukaan dalam pelayanan publik menunjuk pada suatu keadaan segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diakses dengan mudah oleh para pengguna pelayanan serta *stakeholders* yang membutuhkan. Jika penyelenggaraan pelayanan publik memiliki keterbukaan informasi maka antara pemberi dan penyelenggara layanan dan pengguna layanan dapat mengakses dengan mudah dan dipublikasikan secara terbuka sehingga informasi diketahui oleh publik.

#### **E. Pemanfaatan Sumber Daya Secara Optimal**

Pemanfaatan sumber daya secara optimal yaitu bagaimana mendayagunakan seluruh sumber daya yang ada baik dari aparatur pemerintah, maupun sarana dan prasarana yang tersedia untuk mendukung dalam memberikan pelayanan Program GISA. Berdasarkan penelitian menunjukkan hasil bahwa untuk kemampuan dan keterampilan para penyelenggara dalam melakukan pelayanan harus dapat memahami mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan termasuk memahami SOP. Dari unsur masyarakat menunjukkan hasil bahwa para penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah memiliki kemampuan yang baik karena para penyelenggara sudah cukup lihai dan mampu melayani masyarakat, para penyelenggara yang bertugas terlihat paham dengan segala urusan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Hal ini dapat dibuktikan melalui para penyelenggara pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Selain itu juga, kemampuan para penyelenggara dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian tugas dengan

ketentuan perjanjian kerja sama. Dalam memberikan pelayanan Program GISA, dapat diinterpretasikan bahwa dimensi Pemanfaatan sumber daya secara optimal memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Dengan mengembangkan kemampuan dan keterampilan para penyelenggara pelayanan dimaksudkan sebagai setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap pegawai sehingga dapat melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik. Oleh karena itu, perlunya meningkatkan pengembangan sumber daya manusia, untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

#### **F. Upaya Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas**

Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas yaitu apatur dan pemegang kekuasaan yang berwenang dalam mengimplementasikan Program GISA sudah dilaksanakan dengan efektif dan efisien kepada masyarakat. Efisiensi berhubungan langsung dengan pencapaian suatu tujuan, menyiratkan perbandingan antara biaya dan hasil. Adapun tujuan atau sasaran yang diinginkan dapat tercapai sesuai dengan rencana semula. Sedangkan efektivitas mengacu pada pencapaian hasil kinerja yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Waktu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam menyelenggarakan Program GISA, berdasarkan informasi dari informan penyelenggara pelayanan menyatakan bahwa 1 hari kerja (1 x 24 jam). Dari unsur masyarakat yang melakukan pengajuan dokumen administrasi kependudukan, memberikan pernyataan bahwa untuk waktu pelaksanaan memberikan pelayanan sangat cepat dan tidak perlu menunggu waktu yang lama apabila langsung datang ke kantor, berbeda dengan mengajukan secara online karena sering terjadi kendala seperti fitur yang belum diketahui atau sistem yang eror. Dari segi biaya pelayanan

baik para penyelenggara dan masyarakat memberikan pernyataan bahwa dalam melaksanakan kegiatan administrasi kependudukan semuanya gratis, tidak dikenakan biaya guna menghindari adanya pungli. Bahkan para penyelenggara pelayanan mengingatkan kepada para pemohon atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan tidak boleh ada pungutan apapun dan sering disampaikan pada kesempatan yang ada. Jika ada pegawai yang meminta pungutan atau pungli diharapkan kepada pemohon administrasi kependudukan dapat segera melaporkan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, hal yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi yaitu: Faktor waktu, yaitu ketepatan waktu pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, Orientasi pada pelayanan administrasi kependudukan dengan berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan para pemohon, Meningkatkan kemampuan para penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi, Menciptakan suatu dorongan atau semangat bagi para penyelenggara pelayanan untuk terus meningkatkan kemampuan kerja.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan data hingga pembahasan mengenai akuntabilitas Program GISA di Kota Sukabumi dari 6 dimensi akuntabilitas menurut Hulme dan Tuner dalam Raba (2020:115), peneliti mengambil kesimpulan yaitu: Dimensi legitimasi bagi para pembuat kebijakan dalam melaksanakan Program GISA di Kota Sukabumi sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku kepada masyarakat. Dimensi kualitas moral yang memadai belum berjalan secara optimal karena masih adanya masyarakat yang kebingungan dalam mengajukan dokumen administrasi kependudukan secara online.

Dimensi kepekaan sudah dilaksanakan dengan baik, namun perlu diperhatikan untuk perubahan tata letak ruang pelayanan sebaiknya lebih strategis sehingga memudahkan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dimensi keterbukaan dapat dikatakan sudah baik karena tersedianya informasi pelayanan administrasi kependudukan yang bebas diperoleh siapapun melalui link resmi Disdukcapil Kota Sukabumi. Dimensi pemanfaatan sumber daya secara optimal sudah dilaksanakan dengan baik. Dimensi upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas sudah berjalan dengan baik, dilihat dari segi waktu pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama serta tidak adanya biaya atau kegiatan pungli

#### SARAN

Untuk penelitian selanjutnya, dalam pengembangan ilmu administrasi publik terkait akuntabilitas Program GISA, sebaiknya menggunakan variabel lain untuk memperluas kajian dan adanya penelitian lebih mendalam tentang perspektif masyarakat mengenai Program GISA.

1. Untuk penelitian selanjutnya, dalam pengembangan ilmu administrasi publik terkait akuntabilitas Program GISA, sebaiknya menggunakan variabel lain untuk memperluas kajian dan adanya penelitian lebih mendalam tentang perspektif masyarakat mengenai Program GISA.
2. Adanya tutorial penggunaan pengajuan dokumen administrasi kependudukan secara *online* agar masyarakat dapat mengaksesnya secara mandiri.
3. Meningkatkan komunikasi yang sudah terjalin, sehingga jika melakukan koordinasi bukan hanya pada saat terjadi kendala atau hambatan melainkan juga melakukannya secara rutin.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahyaruddin, Muhammad. 2017. Hubungan Antara Penggunaan Sistem Pengukuran Kinerja. Yogyakarta : UGM.
- [2] Cresswell, John W. 2017. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- [3] Hamidi, 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Malang : UMM Press.
- [4] Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.
- [5] Maulidiah, Sri. 2014. Pelayanan Publik. Bandung : CV Indra Prahasta.
- [6] Nasucha, Chaizi. 2004. Reformasi Administrasi Publik. Jakarta : PT Grasindo.
- [7] Patarai, M. Idris. 2015. Ombudsman dan Akuntabilitas Publik. Makassar : Della Macca.
- [8] Raba, Manggaukang. 2020. Akuntabilitas, Konsep dan Implementasi. Malang : UMM Press.
- [9] Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D. Bandung : Alfabeta.
- [10] Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Akuntansi Desa-Panduan Tata Kelola Keuangan Desa. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- [11] Wasistiono. 2003. Kapita Selekta Manajemen Pemerintah. Bandung : Fokusmedia.
- [12] Peraturan
- [13] Instruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ Tahun 2018 tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan.
- [14] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan.
- [15] Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- [16] Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang



- Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- [17] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [18] Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).
- [19] Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. 2021. Diakses dari : <http://disdukcapil.sukabumikota.go.id/> (Pada 29 Oktober 2021).
- [20] Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan. 2018. Diakses dari :
- [21] [http://disdukcapil.sumutprov.go.id/berita/detail/gerakan-indonesia-sadar-administrasi-kependudukan-gisa#:~:text=GERAKAN%20INDONESIA%20SADAR%20ADMINISTRASI%20KEPENDUDUKAN%20\(GISA\),-Kategori%20%3A%20Info%20Publik&text=Gerakan%20Indonesia%20Sadar%20Administrasi%20Kependudukan%20atau%20yang%20lebih%20di%20kenal,sadar%20akan%20pentingnya%20administrasi%20kependudukan.](http://disdukcapil.sumutprov.go.id/berita/detail/gerakan-indonesia-sadar-administrasi-kependudukan-gisa#:~:text=GERAKAN%20INDONESIA%20SADAR%20ADMINISTRASI%20KEPENDUDUKAN%20(GISA),-Kategori%20%3A%20Info%20Publik&text=Gerakan%20Indonesia%20Sadar%20Administrasi%20Kependudukan%20atau%20yang%20lebih%20di%20kenal,sadar%20akan%20pentingnya%20administrasi%20kependudukan.) (Pada 25 Oktober 2021).
- [22] Pemerintah Kota Sukabumi. 2021. Bimbingan Teknologi Kelurahan Jaya Mekar dalam Tertibkan Administrasi Kependudukan. Diakses dari :
- [23] <https://portal.sukabumikota.go.id/17661/para-ketua-dan-rw-kelurahan-jaya-mekar-dilatih-administrasi-untuk-lebih-tertibkan-data-kependudukan/> (Pada 10 Januari 2022).
- [24] Sinar Pagi News. 2021. Administrasi Kependudukan di Kota Sukabumi Memiliki Peranan Penting dalam Semua Sektor. Diakses dari :
- [25] <https://sinarpaginews.com/polikum/46535/adminduk-di-kota-sukabumi-miliki-peranan-penting-dalam-semua-sektor.html> (Pada 10 Januari 2022)

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN