

# Accountability of Perfomance Services of KTP-EL at The Population and Civil Registration of Langkat District

**Khairunnisa Asri**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E-mail: [Nisagirl383@gmail.com](mailto:Nisagirl383@gmail.com)

**Juliana Nasution**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E-mail: [julianansution@uinsu.ac.id](mailto:julianansution@uinsu.ac.id)

---

## Keyword

*Accountability, performance measurement, service*

---

## ABSTRAC

*The purpose of this study was to determine the accountability of the performance of the KTP-El service on the population and civil registration of Langkat Regency. This research is a type of descriptive qualitative research. This study uses primary data and secondary data and data collection techniques are documentation, observation and interviews. The results of this study indicate that accountability for the performance of e-ID card services is the responsibility or performance process carried out by individuals and principal organizations for the realization of good governance and as good feedback to improve performance as a better quality company.*

---

## Kata Kunci

*Akuntabilitas, pengukuran kinerja, pelayanan*

---

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Akuntabilitas pelayanan kinerja KTP-El pada kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Langkat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder dan teknik pengumpulan data adaah dokumentasi, observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas terhadap kinerja pelayanan Ktp-el merupakan tanggung jawab atau proses kinerja yang di lakukan individu maupun organisasi pokok untuk terwujudnya good governace dan ebagai umpan baik untuk meningkatkan kinerja sebagai kualitas perusahaan yang lebih baik.

---

## 1. PENDAHULUAN

Pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten langkat merupakan instansi pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kependudukan di kabupaten langkat dan penataan serta penerbitan data dan dokumen kependudukan sehingga dapat dimanfaatkan untuk efektivitas pelayanan publik, pada keputusan nomor 470-0438/K/Dukcapil/2021 bahwa dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan prima, perlu adanya standar pelayanan kependudukan dan berdasarkan keputusan dengan undang No 25 Tahun 2009 yaitu bahwa pelayanan publik kegiatan atau rangkaian kegiatan dan rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan

penduduk atas jasa, barang atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh peyelenggara pelayanan publik dan dapat di simpulkan dari undang-undang tersebut bahwa birokrasi harus mempunyai tanggung jawab penuh kepada rakyat untuk meningkatkan pelayanan publik yang efisien, nyaman, demokrasi, adil.

Akuntabilitas dalam kajian ilmiah adalah aktivitas rutin yang dikerjakan organisasi serta konsep terhadap pengendalian internal dan eksternal untuk menjadi landasan dalam memberikan penjelasan kepada pihak-pihak yang penting dan untuk mengukur jumlah dimensi yang di antaranya transparansi, pertanggung jawaban dan responden dengan metode penelitian yang telah di survei literatur akademis administrasi publik yang relevan (Wicaksono, 2015, p.

4).Bentuk indeksial akuntabilitas yang merupakan konsep dengan hubungan terstruktur dan nformal, internal, eksternal diantara berbagai organisasi serta anggotanya dan masyarakat umum, keyakinan nilai, dan standar etika moralitis, kekuasaan dan otoritas yang sah, perilaku dan tindakan politik dan administrasi,kepentingan publik, keadilan sosial, melayani publik dan menunjukkan responsivitas ,dan tanggung jawab terhadap otoritas yang lebih tinggi terhadap kinerja yang lebih efektif dan perilaku atau tindakan yang sesuai (Dr.H.Manggaukang Raba, 2020, p. 14).

Namun, Faktor-faktor dalam pelayanan publik ini sering terjadi yaitu faktor penghambat yang menjadi keluhan bagi masyarakat sehingga proses dalam menjalani kinerja dalam pelayanan publik yang dapat menjadi hambatan tersebut yaitu kurangnya sumber daya manusia, keterlambatan waktu datang para pegawai, pegawai tidak mengikuti peraturan sesuai dngan yang telah dibuat, minimnya alokasi anggaran sebagai penunjang pelayanan serta budaya kerja dalam lingkungan organisa dan faktor pendukung yaitu faktor yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.

Maka, dalam permasalahan tersebut untuk merelisasikan serta mengoptimalkkan tingkat akuntabilitas pelayanan kinerja perlu adanya bantuan dari masyarakat untuk perwujud tan dimana agar mengetahui kualitas sel-sel aktif karena akuntabilitas kinerja pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten langkat ini yang di mana kinerjanya yang di awasi oleh aparat pemerintah maka dari itu , aparat di tuntut untuk mampu menyelesaikan permasalahan yang di hadapi oleh masyarakat yang bermohon, tentunya

petugas harus siap siaga melayani yang terbaik dan petugas harus berwawasan luas serta berani mengambil keputusan atau pro aktif untuk cepat siap menyelesaikan permasalahan tersebut.

Dari latar belakang pendahulaun tersebut maka penelitian jurnal ini di angkat dengan berjudul akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap instansi dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten langkat untuk mengetahui tugas dan kualitasnya dalam akuntabilitas pelayanan kinerja terhadap pegawainya.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pertanggung jawaban atas proses kinerja yang dilakukan individu maupun organisasi yang sudah dengan rencana standar pokok terwujudnya good governance dan sebagai umpan balik bagi pemimpin untuk meningkatkan kinerja untuk kualitas yang lebih baik lagi pada organiasi perusahaan maupun instansi yang akan datang (Syhrajaji & Irwan Nasution, 2013, p. 8). Akuntabilitas terbagi 6 jenis akuntabilitas yaitu akuntabilitas legal, fiksial, program, proses dan Akuntabilitas hasil (Mc.kinney, 1998).

Alat alat Akuntabilitas mencakup rencana strategik, kesepakatan kinerja, rencana kinerja ,laporan kinerja, penilaian kinerja, yang berfungsi untuk membantu pihak individu atau organisasi untuk memiliki visi misi dan mengevaluasi kinerja dengan kesepakatan bersama untuk pencapaian tujuan utama perusahaan (DR.H.A.Rusdiana, 2018, p. 25).

Akuntabilitas dalam kajian ilmiah adalah aktivitas rutin yang di kerjakan organisasi serta konsep terhadap pengendalian internal dan eksternal untuk menjadi landasan dalam memberikan penjelasan kepada pihak-pihak yang penting dan untuk mengukur jumlah dimensi yang di antaranya transparansi, pertanggung jawaban dan responden

dengan metode penelitian yang telah di survei literatur akademis administrasi publik yang relevan (Wicaksono, 2015, p. 4). Bentuk indeksial akuntabilitas yang merupakan konsep dengan hubungan terstruktur dan informal, internal, eksternal diantara berbagai organisasi serta anggotanya dan masyarakat umum, keyakinan nilai, dan standar etika moralitas, kekuasaan dan otoritas yang sah, perilaku dan tindakan politik dan administrasi, kepentingan publik, keadilan sosial, melayani publik dan menunjukkan responsivitas, dan tanggung jawab terhadap otoritas yang lebih tinggi terhadap kinerja yang lebih efektif dan perilaku atau tindakan yang sesuai (Dr.H.Manggaukang Raba, 2020, p. 14)

## 2.2 Sistem Prosedur Pembuatan KTP-EL

Pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten langkat Pembuatan KTP-el merupakan hal yang wajib untuk anak usia 17 tahun memiliki ktp (kartu tanda penduduk) yang dilakukan dengan cara mengikuti persyaratan persyaratan seperti mengikuti perekaman ktp-el bagi warga negara indonesia (WNI) mengisi dan menanda tangani formulir permohonan KTP-el dari desa /kelurahan yang di ketahui camat, fotocopy kartu keluarga, fotocopy buku nikah /akta kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun.

## 2.3 Kinerja Pelayanan Publik

Menurut, mankunegara bahwa "Kinerja pelayanan publik adalah sistem pelayanan pada instansi pemerintahan yang melayani masyarakat untuk memenuhi meningkatkan tercapainya presentase sistem standar operasional pelayanan dengan kepuasan masyarakat kepuasan masyarakat menjadi instansi yang memiliki reputasi penilaian yang baik untuk instansi itu sendiri" (mankunegara, 2011). Sementara pada undang undang nomor 25

tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan dan rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik dan diawasi oleh lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif bernama ombudsman republik indonesia dan membanun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang di lakukan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus di lakukan dengan harapan dan tuntunan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik dalam pandangan islam pelayanan publik merujuk pada Al-Baqarah (2):ayat 267: "Hai orang-orang yang beriman nafkalahlah (di jalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik baik dan sebagainya daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memancingkan mata terhadapnya dan ketahuilah bahwa allah maha kaya lagi maha terpuji "(Q.S.al-Baqarah (2):267). Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan kepastian hukum, kepentingan umum, keprofesionalan. Akuntabilitas, keterbukaan, ketepatan waktu dll. (Utomo et al., 2018, p. 410)

Di dalam pelayanan adalah usaha aktivitas atau serangkaian yang bersifat kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan yang di sediakan perusahaan yang di maksud untuk memecahkan masalah masyarakat yang mendapatkan manfaat dari aktivitas yang di lakukan organisasi atau perorangan. Pelayanan publik serangkaian kegiatan kegiatan oleh instansi kependudukan dan pencatatan sipil yang berupa jasa dan diawasi oleh pemerintah pusat untuk melayani masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam aktivitas pembuatan

ktp, pembuatan akta dan lain lain yang berupa persyaratan kependudukan. Kinerja pelayanan publik pada instansi kependudukan dan pencatatan sipil suatu dimana kondisi terciptanya hubungan yang dinamis antara layanan dan memberi pelayanan dan sebisa mungkin kualitas dalam hal memberikkan pelayanan yang terbaik namun di harapkan kerjasama antara masyarakat dengan pengawai untuk menjadi suatu penilaian dalam pelayanan dokumen kependudukan merupakan faktor-faktor pendukung pada pelayanan prosedur dalam pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik yang di tetapkan dengan standar operasinya atau di sebut SOP, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanis Petunjuk pelaksanaan Evaluasi Kinerja Organisasi Pemerintahtsme pembuatan surat kependudukan nya (Petunjuk pelaksanaan Evaluasi Kinerja Organisasi Pemerintaht, 2008, p. 11).

Etika dalam pelayanan suatu elemen yang menentukan tngkat penilaian kualitas sekaligus keberhasilan organisasi untuk memperhatikan dalam setiap fase pelayanan berupa penyusunan nya kebijakkan pelayanan, desain struktur, organisasi sampai, pada manajemen pelayanan sampai pada tujuan akhir yang di inginkan selanjutnya dalam pelayanan dokumentasi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di kab.langkat, sebagai petugas pelayanan pengaduan dan petugas ADB (Admin Data Best) harus menunjukkan etika sikap profesional, moral, dan kesopanan , yang harus di Perhatikan setiap fase pelayanan dan harus menunjukka sikap 3 s yaitu sapa, senyum, salam. Etika yang di artikkan sebagai filsafat dan standar profesional yang hars di perhaikkan dalam pelayanan masyarakat. (Nanggung & Ismail, 2020, p. 102)

#### **2.4 Standar Pelayanan Kinerja Pelayanan Publik**

Pelayanan kinerja pembuatan KTP-El di lakukan dengan berbagai inovasi seperti:

- a. Molin (Mobil Layanan Keliling)
- b. Mobil Layanan Keliling Adalah Kendaraan Dinas Operasional Layanan Jemput Bola Layanan Adminitrasi Ke Desa Atau Kelurahan.Molin Di Lengkapi Dengan Perekaman Ktp-El Dan Jaringan Komunikasi Data(Jarkomdat).
- c. Kadoku 17 (Ktp Diperoleh Setelah Usiaku 17)
- d. Ktp Di Perolehsetelah Usiaku17 Adalah Pemberian Ktp Elektronik Bagi Wajib Ktp Pemula Yang Berusia 17 Tahun Setiap Tanggal 17 Setiap Bulannya.
- e. Si Udang Galah (Siap Urus Dokumen Langsung Bagi Warga Yang Mengalami Musibah)

Si Udang Galah (Siap Urus Dokumen Langsung Bagi Warga Yang Mengalami Musibah) Merupakan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi warga yang mengalami musibah seperti Bencana Alam, Kebakaran, Kecelakaan dll.

- a) Lapak Online (Layanan Whatsapp Administrasi Kependudukan Online)  
Lapak Online (Layanan Whatshapp Administrasi Kependudukan Online) Merupakan Layanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Whatsapp (Wa) Online Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Masyarakat.
- b) Pasti Berkah (Pasangan Telah Menikah Diberikan KK, Ktp, Akta Kawin Dan Buku Nikah) (Tim Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab.Langkat, 2009, P. 10)

Pasti Berkah (Pasangan Telah Menikah Diberikkan KK, KTP, AKTA Kawin Dan Buku) Merupakan Kerjasama Disudcupil dengan Kantor Kemenag Kab. Langkat berupa penerbitan KK, KTP-el, Akta Kawin dan Buku Nikah bagi pasangan pengantin baru. Di dalam pelayanan publik harus memiliki jaminan dan kepastian bagi

penerima pelayanan publik, menurut undang-undang no 25 tahun 2009 standar pelayanan tolak ukur yang dibakukan untuk pedoman untuk tingkatan kualitas yang efisien yang sesuai dengan asas-asas peraturan pemerintahan agar perlindungan dan kewajiban para pegawai untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat lebih cepat, baik dan ,terjangkau.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif .metode kualitatif merupakan gambaran kebenaran pada lapangan tempat penelitian menurut sugiyono menyatakan bahwa “penelitian kualitatif ini merupakan penelitian deskriptif yang di mana di lakukan untuk mengetahui suatu nilai hubungan variabel mandiri dengan variabel lainnya sesuai dengan fenomena social, dokumen dan fakta fakta nya”(SUGIYONO, 2012, p. 11)

#### **3.2 Tempat dan waktu penelitian**

Penelitian ini di laksanakan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten langkat provinsi sumatera utara di jalan tengku amir hamzah stabat no 1 stabat kode pos 20814 dan di lakukan penelitian ini pada tanggal 17 januari 2022-17 february 2022.

#### **3.3 Jenis Dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif yang dimana temuan temuan penelitian yang bersumber data berdasarkan fakta fakta di ruang lingkup instansi ,menggali atau mengasah pemahaman atas permasalahan yang timbul di lapangan ,penggalan data atau informasi secara skunder atau primer maupun secara alamiah untuk mendapatkan makna baru yang di kembangkan dalam bentuk kategori kategori jawaban (Baharuddin, 2015)

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Proses Pengumpulan data di perlukan penulis yaitu metode:

- 1) Dokumentasi, yaitu hasil data data dokumen penting yang berdasarkan kebenaran dari instansi
- 2) Metode observasi yaitu melakukan pemahaman terhadap subjek atau objek alamaiah yang di teliti
- 3) Wawancara, dengan memberikkan pertanyaan yang relevan atau kuisisioner

### **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Perjanjian Kinerja pada dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab.Langkat**

Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupten Langkat pada tabel 4.1 menyatakan bahwa perjanjian kinerja pada tahun 2022 terdapat sasaran Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerbitan KTP-el dan Akta Pencatatan Sipil ,Kia,serta pelayanan pemanfaatan NIK,KTP Elektronik dan Data Kependudukan Digital Penggunaan DKB untuk Pelayanan di Kabupaten Langkat dan tedapat indicator kinerja Pengelolaan kegiatan penyelenggaraan Adminduk Kabupaten /Kota meliputi:Penyelesaian Perekaman dan pencetakan KTP-Elektronik mencapai target 99,3%,Penerapan Identitas Kependudukan Digital target Menerapkan identitas kependudukan digital.Pencapaian Cakupan Kependudukan Akta kelahiran usia 0-18 tahun targetnya mencapai 97%, perjanjian kerja kerja sama pemanfaatan kia dengan mitra degan target konsolidasinbersih (DKB) untuk pelayanan dengan target sudah menggunakan DKB, Perjanjian Kerja Sama Pemanfaatan Data 10 ODP,Dan tidak ada pemungutan dana. selanjutnya sasaran Capaian Keluaran /output Kinerja Pelayanan Dokumen Lainnya dengan indicator kinerja Keluaran /Output Hasil Pelayanan Dokumen



Lainnya dengan target Output 24 Dokumen Layanan Adminduk Dan 2 Layanaan Data Pribadi Dan Agregat selanjut nya Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan selanjutnya pelayanan bidang dafduk, capil dan piak serta pemanfaatan data dan dokumen 3 jenis inovasi, pelayanan terintegrasi administrsi dengan target 3 pelayanan terintegrasi .

#### **4.2 Program Dalam Pembuatan KTP-El Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat**

Semakin maju negara maka semakin maju pula era digital dengan mengubah system manual ke era digital dengan system digital ini maka memudah kan para kinerja pelayanan dan masyarakat untuk membuat atau menginput program kartu tanda penduduk atau disebut dengan KTP-El dalam pembuatan KTP-El harus mengikuti prosedur atau persyaratan yang telah di tentukan yaitu perbitan KTP-El Baru yang di mana persyaratan nya adalah pembuatan KTP-El telah berusia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin ,sudah melaksanakan perekaman ktp-el formulir permohonan penerbitan ktp-el, fotocopy kartu keluarga, fotocopy buku nikah/akta kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun, lalu persyaratan untuk penerbitan ktp-el karena hilang /rusak syarat nya adalah membuat surat kehilangan dari kepolisian atau ktp-el asli yang rusak,formulir penerbitan ktp-el ,focopy kartu keluarga. Namun, dalam standar pelayanan *Service Delivery* komponen persyaratan penerbitan ktp el baru bagi wni ,penerbitan ktp el Karena hilang atau rusak bagi wni komponensistem mekanisme dan prosedur yautu permohonan mengambil antrian diloket pelayanan ,pemohon menyerahkan surat keterangan sudah melakukan perekaman dan fotocopy kartu kelarga terbaru ke petugas operator, petugas operator menerima dan memverifikasi berkas yang diajukan

pemohon ,petugas operatr mencetak ktp-el ,pemohon menerima ktp-el, jangka waktu pelayanan empat hari dan biaya gratis untuk pengadun saran dan masukan dengan website [www.disdukcapil.langkatkab.com](http://www.disdukcapil.langkatkab.com) dengan email: [catpil.langkat@gmail.com](mailto:catpil.langkat@gmail.com) kompone standar pelayanan dengan proses pelayanan di internal organisasi mempunyai dasar hukum dengan undang-undang No 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang telaah di ubah dengan undang undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang undang no 23 tahun 2006 tentang adminstrasi kependuukkan ,peraturan menteri dalam negeri no 28 tahun 2005 tentang pedoman penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan sipil di daerah selanjutnya komponen sarana prasarana dan fasilitas di dinas kependudukan dan penatatan sipil kabupaten laangkat blangko kartu keluarga computer 1 unit printer 1 unit,jaringan 1 unit.

Pengawasan internal berjenjang mulai dari kepala seksi identitas penduduk, kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan kepala dinas jumlah pelaksanaan operator siak 1 orang petugas administrasi di dinas 1 orang jaminan pelayanam adanya standar operasional prosedur (SOP) adanya kode etik pengawai ,jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan apabaila pemohon sudah melakukan perekaman KTP-el ,namun blangko KTP-el belum tersedia maka akan dicetak bila blangko ktp-el telah tersedia bila ktp-el selesai di cetak namun belum di ambil akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya ,jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemoho ,maka akan di hubungi lewat telepon .

#### **4.3 Evaluasi Kinerja Pelaksana**

Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan, dan melalui survey

indeks kepuasan masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. Pada peraturan menteri negara pendaya gunaan aparatur negara dalam evaluasi pelaksanaan evaluasi kinerja organisasi pada pemerintah menimbang bahwa kementerian lembaga pemerintahan perlu melakukan evaluasi sesuai dengan undang undang no 9 tahun 2005 tentang kedudukan fungsi, tugas, susunan organisasi dan tata kerja kementerian negara republic Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan peraturan presiden no 20 tahun 2008 dan memutuskan telah menetapkan evaluasi adalah proses pengumpulan dan analisis data secara sistematis yang di perlukan untuk membuat pengambilan keputusan setelah itu dalam beberapa perturan mengartikan kinerja instansi pemerintah suatu lukisan mengenai target visi dan misi yang mengidentifikasi tingkat keberhasilan, susunan tujuan pelaksanaannya merupakan pemahaman metodologi dan strategi yang digunakan dalam evaluasi kinerja organisasi, pentapan langkah-langkah kerja yang harus di tempuh dan penyusunan laporan hasil evaluasi dan mekanismenya pelaporan dan proses pengolahan data evaluasinya. (Nugroho & Halik, 2016, p. 253)

## 5. PENUTUP

### 5.1 Simpulan

Akuntabilitas adalah pertanggung jawaban atas proses kinerja yang di lakukan individu maupun organisasi yang sudah dengan rencana standar pokok terwujudnya good governance dan sebagai umpan balik bagi pemimpin untuk meningkatkan kinerja untuk kualitas yang lebih baik lagi pada organisasi perusahaan maupun instansi yang akan datang. (Syahraji & Irwan Nasution, 2013, p. 8). Akuntabilitas terbagi 6 jenis akuntabilitas yaitu akuntabilitas legal, fiksial, program,

proses dan Akuntabilitas hasil. (Mc.kinney, 1998) alat-alat Akuntabilitas mencakup rencana strategik, kesepakatan kinerja, rencana kinerja, laporan kinerja, penilaian kinerja, yang berfungsi untuk membantu pihak individu atau organisasi untuk memiliki visi misi dan mengevaluasi kinerja dengan kesepakatan bersama untuk pencapaian tujuan utama perusahaan” . (DR.H.A.Rusdiana, 2018, p. 25)

### 5.2 Saran

Berdasarkan aspek di lapangan yaitu dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten langkat bisa lebih profesional untuk tanggung jawab kerja, ketepatan waktu jam kerja lebih disiplin, penambahan kinerja dalam pelayanan ktp-el agar mempercepat pelayanannya lebih baik lagi, taat kepada peraturan dan etika SDM yang harus di junjung tinggi

## DAFTAR PUSTAKA

- Arja Sadjiarto. (2000). Akuntabilitas dan pengukuran kinerja pemerintahan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2(2), pp.138-150.  
<https://doi.org/10.9744/jak.2.2.pp.138-150>
- Baharuddin, B. (2015). Akuntabilitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan di Kota Makassar. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 31(2), 263.  
<https://doi.org/10.29313/mimbar.v31i2.1324>
- DR.H.A.Rusdiana, M. (2018). *AKUNTABILITAS KINERJA PENELITIAN (TRESNA BHA)*.
- Dr.H.Manggaukang Raba. (2020). *Akuntabilitas konsep dan implementasi*.
- Kirom. (2015). *mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen* (pustaka re).
- mankunegara. (2011). *manusia sumber daya perusahaan* (cet. ke-10).
- Mc.kinney. (1998). *public*

*administration:balacingpower and  
accountability (secon edit).*

Nanggung, U. A., & Ismail, I. (2020). *KINERJA PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINJAI ( STUDI KASUS PADA PELAYANAN KARTU KELUARGA DAN E-KTP ) Public Service Performance of Population and Civil Registration Department of Sinjai Regency ( A Case Study on Family. 2(2), 100-106.*

Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. *JHP17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM U\Untag Surabaya, 1(2), 251-266.*

Petunjuk pelaksanaan Evaluasi Kinerja Organisasi Pemerintaht. (2008). *Petunjuk pelaksanaan Evaluasi Kinerja Organisasi Pemerintah(peraturan menteri negara pendayagunaan*

*aparatur negara  
no:per/19/M.PAN/11/2008).*

Sugiyono. (2012). *metode pnelitian kuantitatif dan R&B.* ALFABETA,CV.

Syahradi & Irwan Nasution. (2013). Sistem Administrasi Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh tengah. *Ilmu Administrasi Publik 1, 1(1), 16-20.*

tim dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab.langkat. (2009). *Standar Operasional Kendudukan dan Pencatatn Sipil Kab.Langkat.*

Utomo, P., Arifin, S., & Pemuda Surabaya, S. (2018). Nuryadi 3) Priyo Utomo 1). *Syamsul Arifin, 2(2), 406-424.*

Wicaksono, K. W. (2015). Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik), 19(1), 17.*  
<https://doi.org/10.22146/jkap.7523>