

## Pengaruh Akuntabilitas Kinerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang

Andi Herlina<sup>1</sup>, Uli Nuha<sup>2</sup>, Jamaluddin Ahmad<sup>3</sup>, Andi Nilwana<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

[herlinaandi@yahoo.co.id](mailto:herlinaandi@yahoo.co.id), [jahmadlado@yahoo.co.id](mailto:jahmadlado@yahoo.co.id), [nilwana@yahoo.com](mailto:nilwana@yahoo.com)<sup>4</sup>

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas kinerja terhadap pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, dan Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas kinerja dan lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Jenis penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, akuntabilitas kinerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.dengan nilai T hitung variabel akuntabilitas kinerja (X1) sebesar 11.38 dengan tingkat signifikan  $0.000 < 0.01$ , berarti ada pengaruh signifikan antara akuntabilitas kinerja terhadap pelayanan akte kelahiran, dan hasil uji model summary besar pengaruh akuntabilitas kinerja terhadap pelayanan akte kelahiran sebesar 44,8%. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.dengan nilai T hitung variabel lingkungan kerja (X2) sebesar 12,67 dengan tingkat signifikan  $0.000 < 0.01$ , berarti ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran, dan hasil uji model summary besar pengaruh lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran sebesar 66.9%. Akuntabilitas kinerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.dengan nilai T hitung variabel akuntabilitas kinerja (X1) sebesar 10,23 dan lingkungan kerja (X2) sebesar 12,53 dengan tingkat signifikan  $0.000 < 0.01$ , berarti ada pengaruh signifikan antara akuntabilitas kinerja dan lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran, dan hasil uji model summary besar pengaruh akuntabilitas kinerja dan lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran sebesar 51,5%.

**Kata Kunci:** Akuntabilitas, lingkungan kerja dan pelayanan

### I. PENDAHULUAN

Pembaharuan pemerintahan dalam mewujudkan

good governance, pada dasarnya dengan berpedoman pada sistem dan proses penyelenggaraan

pemerintahan yang dilandasi prinsip-prinsip supremasi hukum, demokrasi, akuntabilitas, profesionalisme, efektifitas dan efisiensi, desentralisasi dan kepentingan masyarakat dalam bingkai NKRI atas kebinekaan (keberagaman). Adapun hal-hal yang membutuhkan pembenahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang diantaranya adalah pengelolaan data-informasi kependudukan, pencatatan sipil, dan pendaftaran penduduk merupakan hal yang perlu diperhatikan. Sehingga diterbitkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Adalah karena data tentang penduduk dan kejadian terkait kependudukan bisamenentukan arah kebijakan publik.

Administrasi kependudukan ialah serangkaian proses penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, penyelenggaraan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk peningkatan pelayanan publik dan sektor lainnya. Kinerja pemerintah daerah dalam peningkatan pelayanan masyarakat untuk meningkatkan tata kehidupan masyarakat yang lebih sejahtera. Menanggapi kondisi tersebut, saat ini

pemerintah daerah melakukan peningkatan kinerja birokrasi guna mewujudkan kehidupan masyarakat yang lebih berkualitas di Kabupaten Sidenreng Rappang.

Sebagai upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Sidenreng Rappang. Perencanaan di segala bidang memerlukan data penduduk. Jumlah penduduk asli ataupun pendatang yang tidak terdata dapat menghambat dan menyulitkan perencanaan pemerintahan daerah, sebab itu dibutuhkan pengelolaan data administrasi kependudukan yang tepat dan akuntabel. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidrap merupakan organisasi pelaksana dalam penyedia data kependudukan serta sebagai penanggung jawab penerbitan dokumen administrasi kependudukan sebagaimana diamanatkan undang undang

Pembangunan Nasional merupakan sebuah proses pembangunan yang dilakukan secara sadar, terencana dan berkelanjutan oleh suatu bangsa mencapai tahapan yang harus dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang telah dirumuskan berdasarkan kesepakatan bersama dengan hasil yang maksimal. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, yang mana masing-masing daerah

diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya pembantuan. Pelimpahan wewenang luas kepada daerah diarahkan demi memacu terciptanya kesejahteraan masyarakat lewat pengoptimalan pelayanan, pemberdayaan serta pemaksimalan peran masyarakat.

Pelayanan publik menjadi aspek pelayanan utama bagi pemerintah sesuai dengan amanat UUD 1945 alenia 4. Kinerja sektor publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Manajemen kinerja sektor publik belum dikatakan lengkap apabila tidak ditetapkan standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh suatu instansi pemerintah dalam suatu organisasi sektor publik. Dalam rangka memenuhi standar pelayanan publik tersebut, setiap unit pelayanan harus menetapkan standar pelayanan minimum (SPM).

Bola Panas reformasi sudah bergulir dan menuntut perubahan disetiap lini kehidupan bernegara. Salah satu alasan bergulirnya reformasi adalah kekecewaan masyarakat kepada pemerintah. Pemerintah dianggap tidak dapat memberi pelayanan baik kepada masyarakat. Rakyat sebagai pemegang kekuasaan tertinggi

sudah tak memiliki haknya lagi. Semangat reformasi telah menuntut pe ngoptimalan kinerja aparatur negara dengan harapan dapat mewujudkan administrasi negara yang dapat menopang kelancaran dan keterpaduan aktualisasi tugas dan fungsi pengelolaan pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik Pasal 2 berbunyi “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” dalam Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik ialah; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (U.U Nomor 25 Tahun 2009; 8-9).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal

344 berbunyi ; (1) pemerintahan daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, (2) pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas; (a) kepentingan umum, (b) kepastian hukum, (c) persamaan hak, (d) keseimbangan hak dan kewajiban, (e) profesionalisme; (f) partisipatif (g) persamaan perlakuan (tidak diskriminatif), (h) keterbukaan, (i) akuntabilitas, (j) fasilitas fasilitas perlakuan khusus bagi kelompok minoritas, (k) ketepatan waktu, dan (l) kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan.

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat, mutlak untuk dilaksanakan, sebab kalau tidak, akan melahirkan suatu gejala sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan dan kehancuran bangsa dan negara. Perkembangan informasi dan komunikasi yang ditandai mengglobalnya kehidupan berdampak pada meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat. Hal ini sekaligus memberi dampak pada semakin profesionalnya masyarakat mengelola suatu pekerjaan. Dalam kondisi seperti itu, maka waktu dan pelayanan akan menjadi sangat berharga bagi masyarakat. Setiap orang ingin

mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin. Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas pelayanan juga sangat diperlukan masyarakat dewasa ini. Kualitas dapat dimaknai sebagai kepuasan penerima layanan.

Undang-Undang Nomor 5 tentang 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 4 huruf 'j' berbunyi "memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna dan santun. Aparatur Sipil Negara diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk menanggulangi keadaan tersebut penting untuk dilakukan perbaikan mutu pengolaan pelayanan publik yang berkelanjutan demi penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal, karena pelayanan publik adalah salah satu dari tugas utama pemerintah yang hendak dilaksanakan sebaik-baiknya oleh aparatur negara.

Fenomena yang terjadi dalam pengurusan akte lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil(Capil) Kabupaten Sidenreng Rappang, yaitu cenderung pelayanan pembuatan akte kelahiran belum ada kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian, cenderung terjadi penyelesaian layanan yang berbeda atau terjadi

kekeluargaan, kalau petugas pelayanan dekat atau lebih mengenal seseorang yang datang mengurus akte kelahiran, biasa terjadi perlakuan khusus. Dan masalah lainnya yaitu belum ada informasi yang jelas dan terbuka mengenai proses kebijakan terkait dengan pengurusan akte kelahiran, apakah itu mengenai biaya layanan, ataupun penggunaan atau peruntukan biaya layanan akte kelahiran.

Berdasarkan fenomena tersebut diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Akuntabilitas Kinerja dan Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dengan tujuan Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas kinerja terhadap pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dan Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas kinerja dan lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

## **I. KAJIAN LITERATUR**

### **A. Konsep Akuntabilitas Kinerja**

Adisasmita dalam Hayat (2017:120) akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban tentang kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum, pimpinan sebuah organisasi kepada kelompok yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Oleh karena itu, setiap instansi atau lembaga pemerintahan harus mempertanggung jawabkan kinerjanya berdasarkan tindakan dan keputusan yang dilakukan. Sistem pertanggungjawaban terhadap apa yang dilakukan kepada yang memberikan mandat merupakan bentuk pengawasan dan pengembangan terhadap keberlangsungan organisasi tersebut. Akuntabilitas sebagai bagian dari proses pencapaian tujuan organisasi yang dibangun atas dasar pertanggungjawaban terhadap tindakan atau perbuatan yang sudah dilakukan dengan menjadikan indikator hasil kinerja sebagai output dari akuntabilitas tersebut.

Nilai-nilai yang terkandung dalam akuntabilitas mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sebaik apapun penyelenggaraan pelayanan, tanpa diikuti oleh akuntabilitas kinerja aparatur, maka pelayanan tersebut tidak akan membuahkan produktivitas

dan kualitas kinerja. Baik bagi diri aparaturnya belum tentu berdampak baik pula terhadap pelayanan. Akuntabilitas berkaitan dengan ketentuan atau peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang menabrak aturan sekalipun dilakukan secara baik akan berdampak buruk terhadap kinerja pegawai, kualitas pelayanan dan terdapat tindakan korupsi di dalamnya. (Hayat, 2017:121-122).

Akuntabilitas berbeda dengan konsep tanggungjawab (responsibility). Akuntabilitas dapat dilihat sebagai salah satu elemen dalam konsep tanggungjawab. Akuntabilitas ialah kewajiban untuk mempertanggungjawabkan setiap hal yang telah dilakukan maupun tidak dilakukan oleh seseorang, sedangkan tanggungjawab merupakan akuntabilitas yang berkaitan dengan kewajiban untuk menjelaskan kepada orang/pihak lain yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban dan memberikan penilaian. Namun perlu diingat bahwa tuntutan pertanggungjawaban harus ditaati dengan pemberian kapasitas untuk melaksanakan, keleluasaan (diskresi), dan kewenangan (Mahmudi, 2010:9).

Akuntabilitas publik dibagi menjadi 2, yaitu: (1) akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*), dan (2) akuntabilitas horizontal (*horizontal accountability*).

Akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*) adalah akuntabilitas kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya akuntabilitas kepada dinas kepada bupati maupun walikota, kabinet (menteri) kepada kepala negara, kepala unit kepada kepala cabang, kepala cabang kepada CEO, dan sebagainya. Akuntabilitas horizontal (*horizontal accountability*) adalah akuntabilitas kepada publik secara luas atau terhadap sesama lembaga lainnya yang tidak memiliki hubungan atasan-bawahan (Mahmudi, 2010:9).

Akuntabilitas publik yang harus dilakukan oleh organisasi sektor publik terdiri atas beberapa aspek. Dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh lembaga-lembaga publik menurut Hopwood dan Tomkins dalam Mahmudi (2010:9-11) antara lain :

1. Akuntabilitas hukum dan kejujuran (*accountability for probity and legality*), ialah pertanggungjawaban lembaga-lembaga pemerintah untuk bersikap jujur dalam bekerja dan mematuhi ketentuan hukum yang berlaku.
2. Akuntabilitas manajerial (*managerial accountability*), adalah pertanggung jawaban lembaga publik untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efisien dan efektif.

3. Akuntabilitas program (program accountability) adalah berkaitan dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah organisasi telah memperhitungkan opsi program yang menghasilkan program yang optimal dengan biaya yang minimal.
4. Akuntabilitas kebijakan (policy accountability) adalah terkait dengan pertanggungjawaban lembaga publik atas kebijakan-kebijakan yang diambil. Lembaga-lembaga publik harus dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diterapkan dengan menimbang dampaknya di masa mendatang.
5. Akuntabilitas finansial (financial accountability) adalah pertanggungjawaban lembaga-lembaga publik untuk menggunakan uang publik (public money) secara ekonomi, efisien, dan efektif, tidak ada inefisiensi dan kebocoran anggaran maupun korupsi.

## B. Konsep Lingkungan Kerja

Menurut Alex S Nitisemito (2000:183) mendefinisikan "lingkungan kerja sebagai segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhinya dalam melaksanakan tugas diembannya".

Sedarmayanti (2001:1) mengemukakan "lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bertindak, proses kerjanya, serta sistemasi kerjanya baik sebagai secara pribadi maupun sebagai kelompok".

lingkungan ialah badan-badan atau kekuatan-kekuatan dari luar yang memiliki potensi untuk mempengaruhi kinerja organisasi, lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan khusus dan lingkungan umum. Lingkungan umum adalah segala sesuatu di luar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi Menurut Robbins (2003:86). Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan teknologi. Sedangkan lingkungan khusus ialah bagian lingkungan yang berkaitan secara langsung dengan pencapaian tujuan sebuah organisasi.

Beberapa pendapat diatas tentang lingkungan kerja, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja ialah segala sesuatu yang ada disekeliling pegawai pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung maupun tidak langsung yang bisa mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya pada saat bekerja. lingkungan kerja menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai Bambang Kussriyanto (1991:122). Seorang pegawai

yang bekerja di lingkungan kerja yang mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik, akan tetapi sebaliknya apabila seorang pegawai bekerja dalam lingkungan kerja yang tidak memadai atau tidak mendukung untuk bekerja secara optimal bisa membuat pegawai yang bersangkutan menjadi malas, cepat lelah sehingga kinerja karyawan tersebut akan rendah. Menurut Sedarmayanti (2001) ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi lingkungan kerja diantaranya yaitu;

1. Penerangan/cahaya, cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya terhadap pekerja demi mendapat keselamatan dan kelancaran bekerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan.
2. Suhu Udara, oksigen ialah gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk memelihara kelangsungan hidupnya, yaitu untuk proses metabolisme. Apabila takaran udara di sekeliling telah berkurang dan bercampur dengan gas sehingga berbau hal tersebut dapat berbahaya bagi kesehatan tubuh. Rasa adem dan segar dalam bekerja dapat membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah bekerja.
3. Suara Bising, merupakan suatu yang cukup menyibukkan para ahli untuk mengatasinya. Kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak diharapkan, jangka Panjang bunyi dapat mengganggu ketentraman bekerja, merusak pendengaran dan menimbulkan kesalahan komunikasi, menurut salah satu peneliti, Suara Bising yang berlebihan bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan memerlukan konsentrasi, maka suara bising harusnya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan tepat sehingga produktivitas kerja meningkat.
4. Dekorasi/Tata Ruang, yaitu dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, sebab itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja, namun juga tentang cara mengatur tata letak, perlengkapan, tata warna, dan lainnya untuk bekerja.
5. Hubungan Karyawan, ialah lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan melalui pengikatan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja, ataupun bawahan serta didukung oleh sarana dan prasarana memadai yang ada di tempat bekerja akan membuahkan dampak positif bagi karyawan, sehingga



kinerja karyawan dapat optimal.

### C. Konsep Pelayanan Publik

Kelompok pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 63 tahun 2003 meliputi; (A) Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan bermacam-macam bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat, contohnya sertifikat kompetensi, status kewarganegaraan, penguasaan atau kepemilikan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen tersebut antara lain Kartu Tanda Penduduk(KTP), Akte Kelahiran, Akte Pernikahan, maupun Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor(BPKB), Surat Ijin Mengemudi(SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan(IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya, (B) Kelompok pelayanan barang ialah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dapat digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air yang bersih, dan lain-lain, (C) Kelompok pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, konsultasi kesehatan, pos, pengelolaan transportasi, dan lain sebagainya.

mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui metode, prosedur dan sistem dalam upaya usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya Moenir (2010:26-27). Hakikatnya pelayanan adalah rangkaian Pelayanan karena itu ia merupakan proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan berlaku secara terus menerus dan kontinu, mencakup setiap line kehidupan masyarakat. Selanjutnya Moenir (2010:88) menyebutkan bahwa dalam pelayanan umum ada beberapa faktor pendukung yang penting, antara lain;

1. Faktor kesadaran para pejabat maupun aparat yang bertugas dalam pelayanan umum;
2. Faktor aturan menjadi landasan kerja pelayanan; sedang faktor organisasi merupakan alat serta sistem yang dapat menjadikan prosedur kegiatan pelayanan;
3. Faktor pendapatan dapat mencukupi keperluan hidup minimum; aspek keahlian petugas, dan
4. Faktor tujuan dalam penerapan fungsi pelayanan. Keenam faktor tersebut masing-masing mempunyai peran yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan

pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan tulisan, pelayan verbal atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

A. Pengaruh akuntabilitas terhadap pelayanan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.

## II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang dilakukan untuk mengolah dan menganalisis penelitian ini adalah penelitian metode deskriptif kuantitatif, populasi seluruh pegawai pada dinas kependudukan dan CAPIL di Kabupaten Sidenreng Rappang, maka penulis menentukan sampel sebanyak 40 orang pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Adapun tehnik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan studi kepustakaan, sedangkan tehnik analisis data yaitu analisis data reduksi data, sajian data, dan pengambilan kesimpulan.

Berdasarkan hasil uji statistik melalui SPSS diperoleh data bahwa akuntabilitas kinerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.dengan nilai T hitung variabel akuntabilitas kinerja (X1) sebesar 11.38 dengan tingkat signifikan  $0.000 < 0.01$ , berarti ada pengaruh signifikan antara akuntabilitas kinerja terhadap pelayanan akte kelahiran, dan hasil uji model summary besar pengaruh akuntabilitas kinerja terhadap pelayanan akte kelahiran sebesar 44,8%.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pengujian yang telah diuraikan maka diperoleh data bahwa akuntabilitas kinerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang, urain selengkapnya sebagai berikut:

Akuntabilitas ialah kewajiban untuk mempertanggungjawabkan apa yang telah dilakukan maupun tidak dilakukan oleh seseorang, sedangkan responsibilitas ialah akuntabilitas yang berkaitan dengan kewajiban untuk menjelaskan kepada orang/pihak lain yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban dan memberikan penilaian. Namun perlu diingat bahwa tuntutan akuntabilitas perlu diikuti dengan pemberian kapasitas untuk melaksanakan, keleluasaan

(diskresi), dan kewenangan (Mahmudi, 2010:9). Dengan demikian pentingnya pemerintah untuk memperhatikan dan menerapkan akuntabilitas kinerja para pegawai dengan teori yang telah dikemukakan oleh Hopwood dan Tomkins dalam Mahmudi (2010:9-11) bahwa akuntabilitas publik yang harus dilakukan oleh organisasi sektor publik terdiri atas beberapa aspek dan akuntabilitas finansial, Adapun penjelasannya sebagai berikut:

- a) Akuntabilitas hukum dan kejujuran, dalam hal ini dinas kependudukan dan catatan sipil dituntut agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menerapkan standar operasional atau aturan yang berlaku pada kantor tersebut, sedangkan dalam konteks kejujuran dituntut agar jujur dalam memberikan pelayanan sehingga tidak terjadi mal praktik dan mal administrasi pada dinas kependudukan dan catatan sipil.
- b) Akuntabilitas manajerial, dalam hal ini pertanggung jawaban dinas kependudukan dan catatan sipil untuk melakukan pengelolaan secara efektif dan efisien, agar dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat dengan tepat.

- c) Akuntabilitas program, dalam hal ini dinas kependudukan dan catatan sipil harus mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal. Akuntabilitas program berarti program yang bermutu yang mendukung strategi dan pencapaian visi, misi dan tujuan pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.
- d) Akuntabilitas kebijakan, dalam hal ini pertanggung jawaban dinas kependudukan dan catatan sipil mengenai kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak di masa depan.
- e) Akuntabilitas finansial, dalam hal ini pertanggung jawaban dinas kependudukan dan catatan sipil untuk menggunakan dana secara ekonomis, efisien dan efektif, tidak terjadi pemborosan. Hal ini ditekankan pada ukuran anggaran finansial. Untuk itu dinas kependudukan dan catatan sipil mengharuskan untuk membuat laporan

keuangan untuk menggambarkan kinerja finansial kepada pihak luar.

Selanjutnya, dari kelima indikator yang telah dikemukakan oleh Hopwood dan Tomkins, indikator yang paling besar pengaruhnya adalah indikator akuntabilitas program dengan rata-rata persentase 96%. Dengan kata lain akuntabilitas program berarti program-program organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu yang mendukung strategi dan pencapaian misi, visi dan tujuan organisasi.

B. Pengaruh lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.

Berdasarkan hasil uji statistik melalui SPSS diperoleh data bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang. dengan nilai T hitung variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ) sebesar 12,67 dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,01$ , berarti ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran, dan hasil uji model summary besar pengaruh lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran sebesar 66.9%.

Lingkungan kerja adalah tempat dimana pegawai melakukan aktivitas setiap harinya. Suasana kerja yang memadai dapat memberi rasa aman dan dapat membuat pegawai bekerja secara optimal. Suasana kerja dapat mempengaruhi keadaan emosional pegawai. Apa bila lingkungan kerja menyenangkan bagi karyawan maka karyawan tersebut akan betah bekerja, sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Produktivitas akan tinggi dan otomatis prestasi kerja pegawai juga tinggi. Suasana kerja menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja seorang karyawan Bambang Kussriyanto (1991:122). Seorang karyawan yang bekerja dilingkungan kerja yang mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya jika seorang karyawan bekerja dalam lingkungan kerja yang kurang mendukung untuk bekerja secara optimal akan membuat karyawan yang bersangkutan menjadi malas, cepat lelah sehingga kinerja karyawan tersebut akan rendah. Maka dari hal tersebut Sedarmayanti (2001) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja diantaranya yaitu; penerangan/cahaya, suhu udara, suara ribut, tata ruang, dan hubungan aparatur.

Selanjutnya, dari kelima indikator yang telah dikemukakan oleh Sedarmayanti maka, indikator yang paling tinggi pengaruhnya adalah penerangan/cahaya dengan rata-rata persentase 96%. cahaya atau penerangan sangat besar pengaruhnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran bekerja. karenanya penerangan cahaya sangat perlu diperhatikan, terang tetapi juga tidak menyilaukan.

### C. Pengaruh akuntabilitas kinerja dan lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.

Berdasarkan hasil uji statistik melalui SPSS diperoleh data bahwa akuntabilitas kinerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang. dengan nilai T hitung variabel akuntabilitas kinerja (X1) sebesar 10,23 dan lingkungan kerja (X2) sebesar 12,53 dengan tingkat signifikan mencapai  $0.000 < 0.01$ , berarti ada pengaruh signifikan antara akuntabilitas kinerja dan lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran, dan hasil uji model summary besar pengaruh akuntabilitas kinerja dan

lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran sebesar 51,5%.

Berdasarkan hal tersebut pemerintah pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang perlu memperhatikan akuntabilitas kinerja dengan lingkungan kerja pada kantor tersebut demi kelancaran proses pelayanan akte kelahiran di Kabupaten Sidenreng Rappang dengan memperhatikan akuntabilitas program-program organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu yang mendukung strategi dan pencapaian misi, visi dan tujuan organisasi, serta memperhatikan lingkungan pada kantor tersebut terutama dalam hal pencahayaan guna mendapat keselamatan dan kelancaran bekerja.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Akuntabilitas kinerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang. dengan nilai T hitung variabel akuntabilitas kinerja (X1) sebesar 11.38 dengan tingkat signifikan  $0.000 < 0.01$ , berarti ada pengaruh signifikan antara akuntabilitas kinerja

- terhadap pelayanan akte kelahiran, dan hasil uji model summary besar pengaruh akuntabilitas kinerja terhadap pelayanan akte kelahiran sebesar 44,8%. Dalam sebuah rantai komando formal akuntabilitas sangat berkaitan dengan mekanisme supervisi, pelaporan, dan pertanggungjawaban kepada otoritas yang memiliki wewenang lebih tinggi. di era otonomi daerah dan desentralisasi, para manajer public dalam melakukan perubahan dari beran ketaatan pasif menjadi aktif dalam merumuskan barometer akuntabilitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan publik.
2. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.dengan nilai T hitung variabel lingkungan kerja (X2) sebesar 12,67 dengan tingkat signifikan  $0.000 < 0.01$ , berarti ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran, dan hasil uji model summary besar pengaruh lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran sebesar 66.9%. Suasana kerja ialah semua yang terdapat disekeliling para karyawa baik dari segi fisik maupun non-fisik dalam sebuah organisasi yang bisa mempengaruhi karyawan dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaannya. Atau bias juga dikatakan, suasana kerja dapat diatur dengan baik sehingga karyaawan nyaman dan leluasa serta bebas bergerak hingga tercapai efisiensi kerja.
  3. Akuntabilitas kinerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.dengan nilai T hitung variabel akuntabilitas kinerja (X1) sebesar 10,23 dan lingkungan kerja (X2) sebesar 12,53 dengan tingkat signifikan  $0.000 < 0.01$ , berarti ada pengaruh signifikan antara akuntabilitas kinerja dan lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran, dan hasil uji model summary besar pengaruh akuntabilitas kinerja dan lingkungan kerja terhadap pelayanan akte kelahiran sebesar 51,5%.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad, Jamaluddin. 2011. Perilaku Birokrasi dan Pengambilan Keputusan, Badan Penerbit UNM, Makassar.
- [2] Ahmad, Jamaluddin. 2015. Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan

- Aplikasinya. Gava Media. Yogyakarta.
- [3] Harbani Pasolong. 2011. Kepemimpinan Birokrasi. Alfabeta; Bandung.
- [4] Yeremias T. Keban, 2008, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Gava Media. Yogyakarta
- [5] Sedarmayanti. 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju: Bandung.
- [7] Moenir, H.A.S., 2010, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- [8] Alex S Nitisemito. 2000. Manajemen Personalial; Manajemen Sumber Daya Manusia. Ed 3. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- [9] Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Rajawali Pers. Jakarta.
- [10] Kumorotomo, Wahyudi. 2005. Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi. Pustaka Pelajar, Jogjakarta.
- [11] Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- [12] Moh. Nazir. 2005. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia; Jakarta.
- [13] Nitiseminto. 1992. Manajemen Personalial. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- [15] Rasul, Syahrudin. 2003. Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja dan Anggaran dalam Perspektif UU NO. 17/2003 Tentang Keuangan Negara. PNRI , Jakarta.
- [16] Bambang Kussriyanto. 1991. Meningkatkan Produktivitas Karyawan. Pustaka Binaman Pressindo: Jakarta.
- [17] Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta: Bandung.
- [18] Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Alfabeta: Bandung.
- [19] Surjadi, 2009, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. PT Refika Aditama. Bandung
- [20] Syamsuddin Haris, 2005, Desentralisasi dan Otonomi Daerah: Desentralisasi, Demokratisasi, dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah. LIPI Press. Jakarta.
- [21] Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- [22] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan
- [23] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

[24] Undang-Undang Nomor 25  
Tahun 2009 Tentang  
Pelayanan publik

[25] Undang-Undang Nomor 5  
tentang 2014 Tentang  
Aparatur Sipil Negara

[26] Keputusan Menteri  
Pendayagunaan Aparatur  
Negara Nomor  
63/KEP/M.PAN/7/2003  
Tentang Pedoman Umum  
Penyelenggaraan Pelayanan  
Publik