

ABSTRACT

The accountability of public services in making KTP-el at the Population and Civil Registration Service of Muaro Jambi Regency is considered not to be running well. The KTP-el making service organized by the Population and Civil Registration Service of Muaro Jambi Regency is currently still encountering several problems such as the system and service procedures that are ineffective, complicated and slow as well as unavailability of blanks for printing KTP-el . Based on this, the researcher wants to know more about the process and achievement of accountability for the performance of the KTP-el making service at the Population and Registration Service of Muaro Jambi Regency. The type of research used in this research is qualitative descriptive research. The location of this research is the Population and Registration Service of Muaro Jambi Regency. This research uses interview, observation and documentation methods. The data analysis used is data analysis consisting of data collection, data reduction, data display, verification and confirmation of conclusions. The results of the research conducted show that accountability for public service performance in making KTP-el at the Muaro Jambi Regency Population and Civil Registration Service is already underway. in accordance with applicable regulations, procedures, time periods, costs, targets for achieving the KTP-el service program and has fulfilled accountability to the Regent and the Directorate General of Dukcapil, Ministry of Home Affairs and the community. However, in its implementation, several aspects were still found that were not working properly. One of them is in terms of discipline. This is because there are still employees who are late arriving at service hours, making people have to wait longer to be served.

Keywords: *Accountability, Service Quality, KTP-el.*

INTISARI

Akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi dinilai belum dapat berjalan dengan baik.. Pelayanan KTP-el yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi pada saat ini masih ditemui beberapa permasalahan seperti sistem dan prosedur pelayanan yang kurang efektif, berbelit-belit, dan lamban serta tidak tersedianya blanko untuk pencetakan KTP-el . Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai proses dan pencapaian akuntabilitas kinerja pelayanan pembuatan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Muaro Jambi. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Muaro Jambi. Penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi, dan penegasan kesimpulan Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku, prosedur, jangka waktu, biaya, target pencapaian program pelayanan KTP-el dan sudah memenuhi pertanggungjawaban terhadap Bupati dan Ditjen Dukcapil Kemendagri serta masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa aspek yang belum berjalan dengan sesuai. Salah satunya adalah dalam hal kedisiplinan. Hal ini dikarenakan masih ditemukan adanya pegawai yang terlambat hadir pada jam pelayanan sehingga membuat masyarakat harus menunggu lebih lama untuk dilayani.

Kata Kunci: *Akuntabilitas, Kualitas Layanan, KTP.*