

# Analysis Of Internal Control System Of Electronic Resident Id Card Production Service (KTP-EL) At Selimbau District Office

**Rika Carolina\***

Master of Accounting, Tanjungpura University, Pontianak, 78124, Indonesia

carolinarika1996@gmail.com

\*Corresponding author

**Umiaty Hamzani**

Master of Accounting, Tanjungpura University, Pontianak, 78124, Indonesia

umiaty.hamzani@ekonomi.untan.ac.id

**Muhammad Fahmi**

Master of Accounting, Tanjungpura University, Pontianak, 78124, Indonesia

muhammad.fahmi@untan.ac.id

**Syarif M. Helmi**

Master of Accounting, Tanjungpura University, Pontianak, 78124, Indonesia

syarif.m.helmi@ekonomi.untan.ac.id

**Nina Febriana Dosinta**

Master of Accounting, Tanjungpura University, Pontianak, 78124, Indonesia

nina.febriana.d@ekonomi.untan.ac.id

Submitted: 2025-05-24; Accepted: 2025-05-29; Published: 2025-06-05

**Abstract**— This study aims to provide an overview and empirical evidence regarding the service system for issuing electronic identity cards (e-KTP), particularly within the institutions responsible for issuing them. The study focuses on internal control systems and the principles of public service delivery that influence the e-KTP issuance system. The type of research used is based on primary data, with the population comprising 28 employees of the Selimbau District Office. Secondary data were collected from books, theses, and journals related to the e-KTP issuance system. The methods used include organizational structure analysis, flowcharts, questionnaires, and compliance tests. The results of this study show that the implementation level of the government's internal control system reached 99.1%, and the implementation of public service principles reached 99.4%. Based on the questionnaire assessment criteria, the Selimbau District Office operates very effectively, with highly satisfactory internal control and public service standards. The effectiveness assessment based on the compliance test achieved a score of 100%, indicating a highly effective criterion. This means that employees have properly implemented the policies and procedures established for the e-KTP issuance process. However, there are still some obstacles, such as a complicated e-KTP issuance procedure, inadequate facilities and locations, inaccurate KTP collection times, frequent data/document inconsistencies, lack of specific guidance for the e-KTP issuance process, and the absence of a flowchart.

**Keywords**—Electronic Identity Card (e-KTP), Government Internal Control System, Principles of Public Service Delivery.

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini memang tidak dapat diragukan lagi, semakin tahun teknologi mengalami perubahan yang jauh lebih baik dari sebelumnya. Hal ini dapat dirasakan oleh setiap kalangan manusia, mulai dari anak-anak, remaja, bahkan orang tua sekalipun sudah mahir menggunakannya. Sehingga dapat mempermudah dalam melakukan hal-hal seperti berkomunikasi, mendapatkan informasi, melakukan pekerjaan rumah, pekerjaan kantor dan sebagainya. Kemajuan dalam penyebaran teknologi informasi dan komunikasi serta digitalisasi sangat mengubah mengubah peradaban manusia (Charfeddine, *et.al.*, 2024). Selain itu perkembangan tersebut juga sangat mempengaruhi proses kegiatan pemerintah khususnya dalam pelayanan publik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Digitalisasi teknologi informasi dianggap sebagai katalisator dalam perubahan ekonomi dan sosial yang membuka jalan bagi masyarakat dan ekonomi yang lebih adil, berkelanjutan, inklusif dan kuat (Charfeddine & Umlai, 2023; Gouvea *et.al.*, 2018). Sehingga mengkonsumsi teknologi pada zaman sekarang sangat berperan penting dalam kehidupan manusia.

Pelayanan publik dalam suatu negara merupakan dasar kegiatan dari pemerintah untuk berkomunikasi dengan masyarakatnya. Masyarakat menuntut kualitas pelayanan yang semakin meningkat dari pemerintah sebagai penyedia jasa. Terlebih lagi di tengah persaingan era globalisasi, aparatur pemerintah menghadapi tantangan agar pelayanan yang diberikan lebih optimal, sekaligus mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, baik dalam aspek mutu maupun jumlah layanan. Penyelenggaraan pelayanan publik harus berpedoman pada prinsip-prinsip yang telah diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yaitu kewajiban bagi setiap penyelenggara

pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan, dan melaksanakan standar pelayanan serta menyampaikan maklumat pelayanan dengan mempertimbangkan kemampuan penyediaan, kebutuhan publik, serta kondisi lingkungan sekitar.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik wajib dimanfaatkan secara maksimal. Tata kelola digital yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik diberikan secara efisien, aman dan adil kepada masyarakat (Al-Ansi, *et al.*, 2024). Hal ini mencakup mulai dari proses penyimpanan, pengelolaan data, hingga mekanisme penyebaran informasi dari pihak penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini akan mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi terkini dari pemerintah ataupun saat terjadi perubahan sewaktu-waktu, baik informasi yang disampaikan secara lisan maupun tertulis serta disediakan secara manual maupun elektronik. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tersebut, pemerintah kemudian menggunakan kemajuan ini untuk meningkatkan pelayanan publik, misalnya melalui penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis terhadap proses pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Selimbau, ditemukan masih banyak kendala dalam pelaksanaannya. Kendalanya yaitu minimnya pemahaman pegawai dalam mengoperasikan perangkat teknologi yang digunakan dalam proses pembuatan KTP Elektronik, keterbatasan jumlah komputer yang tersedia di kantor tersebut, sehingga menyebabkan terjadinya antrean panjang masyarakat yang mengurus KTP Elektronik, serta seringnya gangguan listrik.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) merupakan salah satu layanan standar minimal yang wajib dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Selimbau. Pelayanan ini diawali dengan sosialisasi dan pelaksanaan bimbingan teknis dari pihak Kabupaten kepada para petugas yang menyelenggarakan layanan KTP Elektronik, dilanjutkan dengan pelaksanaan penerbitan KTP Elektronik secara rutin di Kabupaten, serta penyampaian laporan pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP Elektronik tersebut.

Pemerintah mengubah KTP dengan KTP-Elektronik bertujuan agar penduduk Indonesia tidak menggandakan atau memalsukan kartu identitasnya yang mana belakangan ini Indonesia sudah banyak mengalami keterpurukan atas penduduk yang tidak bersalah menjadi korban dari terorisme dan sebagainya yang merugikan negara. Untuk itu, Pemerintah Daerah dan Kantor Kecamatan Selimbau wajib untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat tersebut. Namun, pemerintah maupun Kantor Kecamatan Selimbau juga tidak akan bekerja maksimal jika masyarakat tidak ikut bekerjasama untuk melancarkan prosedur dalam pembuatan KTP-Elektronik. Misalnya membawa lengkap persyaratan yang sudah di tentukan, tertib, tenang dan lain sebagainya.

Sistem teknologi yang diterapkan dalam proses pembuatan KTP-Elektronik saat ini telah mengalami peningkatan. Melalui sistem tersebut, pembuatan KTP-Elektronik tidak boleh diwakili, karena prosesnya mencakup pengambilan foto secara digital, perekaman tanda tangan elektronik, pendataan sidik jari, serta pemindaian iris mata. Kondisi ini berdampak baik bagi warga Indonesia agar tidak terjadi lagi pemalsuan kartu identitas penduduk.

Penelitian tentang analisis sistem pengendalian internal pelayanan pembuatan KTP-Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah terungkap bahwa masyarakat kurang bekerja sama dengan pemerintah, contohnya dalam melengkapi persyaratan yang diwajibkan, sehingga proses pembuatan KTP-Elektronik menjadi tidak lancar (Nastiti, 2016). Adapun Perbedaan pada penelitian sebelumnya bahwa penelitian bertujuan untuk mengetahui Sistem Pengendalian Internal Pelayanan Dalam Pembuatan KTP-Elektronik Pada Kantor Kecamatan Selimbau. Mengingat begitu pentingnya Sistem Pengendalian Internal Pelayanan Dalam Pembuatan KTP-Elektronik Pada Kantor Kecamatan Selimbau bagi kelangsungan Kantor Kecamatan Selimbau dan menjaga kestabilan pelayanan pembuatan KTP-Elektronik.

## II. KAJIAN LITERATUR

### A. Sistem Pengendalian Internal

Untuk dapat memahami bagaimana sistem pengendalian internal diterapkan dalam aktivitas penggunaan kas, maka perlu diketahui konsep dasar dari pengendalian itu sendiri. Oleh sebab itu, dalam bab ini akan diuraikan mengenai sistem pengendalian internal, tujuan dari sistem pengendalian internal, unsur-unsur pengendalian internal, serta komponen pengendalian internal.

Sistem pengendalian internal merupakan serangkaian kebijakan serta prosedur yang disusun untuk memberikan jaminan kepada manajemen bahwa tujuan organisasi dapat tercapai. Untuk lebih jelas dalam memahami pengertian pengendalian internal (Hall, 2012) mengungkapkan bahwa "Pembuatan serta pemeliharaan sistem pengendalian internal merupakan kewajiban penting bagi manajemen." Aspek dasar dari tanggung jawab manajemen dalam menyediakan informasi ialah memberikan jaminan yang cukup kepada pemegang saham bahwa perusahaan telah dikendalikan secara baik. Selain itu, manajemen bertanggung jawab menyediakan informasi keuangan yang andal dan tepat waktu bagi pemegang saham maupun investor. Organisasi atau perusahaan membutuhkan pengendalian yang efektif dan efisien, sebab melalui sistem pengendalian internal diharapkan semua hal yang telah ditentukan dapat dijalankan secara optimal. Tujuan dari sistem pengendalian internal (Mulyadi, 2016):

1. Menjaga kekayaan organisasi, baik kekayaan fisik perusahaan yang bisa hilang karena dicuri, disalahgunakan, ataupun rusak akibat kecelakaan, kecuali jika dilindungi melalui sistem pengendalian yang cukup. Demikian juga

- terhadap kekayaan nonfisik seperti piutang dagang yang rawan hilang apabila dokumen atau catatan penting tidak dijaga dengan baik.
2. Memastikan ketelitian serta keandalan data akuntansi. Manajemen membutuhkan informasi keuangan yang akurat untuk menjalankan operasional perusahaan, terutama dalam mengambil keputusan-keputusan strategis. Sistem pengendalian internal didesain untuk memastikan bahwa proses pengolahan data menghasilkan informasi akuntansi yang akurat dan dapat dipercaya karena mencerminkan perubahan kekayaan perusahaan.
  3. Meningkatkan efisiensi operasional. Pengendalian internal bertujuan menghindari adanya duplikasi kerja atau pemborosan dalam kegiatan bisnis perusahaan serta mencegah pemakaian sumber daya secara tidak efektif.
  4. Memastikan kepatuhan terhadap kebijakan yang ditetapkan oleh manajemen. Untuk merealisasikan tujuan organisasi, manajemen menyusun kebijakan dan prosedur, sehingga pengendalian internal berperan penting dalam memastikan karyawan menaati kebijakan yang telah dibuat oleh manajemen.

Dalam upaya merealisasikan tujuan-tujuan di atas, maka diperlukan sistem informasi akuntansi yang baik agar dapat memberikan dukungan utama terhadap perlindungan kekayaan perusahaan melalui pencatatan aktiva yang benar. Jika struktur pengendalian internal dalam perusahaan lemah, maka kemungkinan akan terjadi kesalahan, ketidakakuratan data, serta kerugian yang besar bagi perusahaan.

Unsur-unsur pengendalian internal kas mencakup struktur organisasi yang secara jelas memisahkan tanggung jawab fungsional setiap karyawan, adanya sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memadai dalam melindungi aset, utang, pendapatan, serta biaya perusahaan, penerapan praktik-praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas di setiap unit organisasi, serta kualitas karyawan yang sesuai dengan tugas serta tanggung jawabnya. Dari keempat unsur tersebut, kualitas karyawan merupakan unsur terpenting dalam pengendalian internal, sebab jika karyawan yang ditempatkan tidak sesuai dengan keahlian serta tanggung jawabnya, maka seluruh aktivitas perusahaan akan terganggu dan hasilnya tidak dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, faktor manusia harus benar-benar diposisikan sesuai dengan kompetensi dan bidangnya serta memiliki tugas yang jelas agar tujuan perusahaan tercapai secara optimal. Komponen pengendalian internal (Cascarino, 2012):

1. Komponen pertama ialah lingkungan pengendalian internal, yang merupakan fondasi utama pengendalian internal, mencakup integritas dan etika, komitmen dalam meningkatkan kompetensi, peran dewan komisaris serta komite audit, filosofi manajemen serta jenis operasi perusahaan, struktur

organisasi, dan kebijakan serta praktik di bidang sumber daya manusia.

2. Komponen kedua adalah penilaian risiko, meliputi identifikasi terhadap risiko baik faktor eksternal seperti perkembangan teknologi, persaingan bisnis, dan perubahan ekonomi maupun faktor internal seperti kompetensi karyawan, sifat aktivitas bisnis, serta karakteristik sistem informasi yang digunakan perusahaan, sekaligus menganalisis kemungkinan terjadinya risiko serta cara mengelola risiko tersebut.
3. Komponen ketiga ialah aktivitas pengendalian, terdiri atas kebijakan serta prosedur yang memastikan karyawan mengikuti arahan manajemen, meliputi tinjauan ulang terhadap sistem pengendalian internal, pemisahan tugas yang jelas, serta pengendalian terhadap sistem informasi yang terdiri dari General Controls, yaitu kontrol akses, perangkat lunak serta pengembangan sistem, dan Application Controls yaitu pencegahan serta pendeteksian transaksi tidak sah untuk menjamin kelengkapan, akurasi, otorisasi, serta validitas transaksi.
4. Komponen keempat ialah informasi dan komunikasi, yakni sistem informasi yang relevan dengan pelaporan keuangan, terdiri atas metode serta catatan yang dirancang untuk mencatat, mengolah, meringkas serta melaporkan setiap transaksi perusahaan baik peristiwa maupun kondisi serta menjaga akuntabilitas terhadap aset, kewajiban, serta ekuitas perusahaan. Kualitas informasi ini berdampak pada kemampuan manajemen dalam mengambil keputusan yang tepat serta menyusun laporan keuangan yang terpercaya. Komunikasi juga mencakup pemahaman mengenai peran serta tanggung jawab setiap individu dalam pengendalian internal terkait pelaporan keuangan.
5. Komponen terakhir adalah pemantauan, yaitu tanggung jawab penting manajemen dalam membangun serta mempertahankan pengendalian internal. Manajemen melakukan pemantauan terhadap pengendalian internal untuk mempertimbangkan apakah sistem tersebut perlu disesuaikan jika terjadi perubahan kondisi.

Teori Sinyal menjelaskan cara perusahaan memberikan informasi kepada investor sebagai tanda mengenai prospek masa depan serta kualitas perusahaan, terutama dalam mengatasi persoalan asimetri informasi. Manajemen perlu memberikan sinyal melalui laporan keuangan serta tindakan perusahaan agar investor mampu membedakan antara perusahaan yang berkualitas tinggi maupun rendah (Brigham & Houston, 2011). Sinyal juga penting dalam pasar tenaga kerja (Spence & Driver, 2004). Informasi lengkap, relevan, serta tepat waktu sangat penting dalam keputusan investasi (Hartono, 2018). Karena itu, teori sinyal merupakan dasar penting

bagi perusahaan dalam menyediakan informasi finansial maupun nonfinansial seperti *Good Corporate Governance*.

*Agency Theory* menekankan hubungan kontraktual antar individu dalam perusahaan dengan pihak prinsipal serta agen sebagai pelaku utamanya. Prinsipal memberikan wewenang kepada agen untuk bertindak atas namanya, sedangkan agen menjalankan mandat prinsipal dalam mengelola perusahaan. Pemegang saham sebagai prinsipal berfokus pada peningkatan keuntungan finansial dari investasi mereka, sedangkan agen mendapatkan kompensasi serta keuntungan tambahan dari hubungan ini. Hubungan prinsipal dan agen menyebabkan munculnya asimetri informasi, sehingga diperlukan konsep *Good Corporate Governance* untuk menjaga kesehatan perusahaan. Teori keagenan teori yang mendefinisikan relasi antara dua pihak yaitu prinsipal (pemilik) dan agen (pihak manajemen dalam usaha) (Chenkiani & Prasetyo, 2023).

### B. Pelayanan Publik

Pemerintah berkaitan langsung dengan layanan publik sebab mandat negaralah yang mengharuskan aparat negara selalu melayani masyarakat sepenuhnya. Mutu layanan publik yang masyarakat terima dapat dipakai sebagai indikator objektif menilai kinerja pemerintah secara keseluruhan. Perkembangan layanan publik muncul karena kewajiban melekat dalam proses administratif pemerintah, mencakup aktivitas berskala perseorangan maupun kolektif institusional secara resmi. Layanan publik memegang posisi krusial dalam kehidupan warga sekarang karena tidak semua jasa disediakan sektor privat, sehingga negara berkewajiban menutup kekosongan pelayanan kebutuhan pelayanan yang belum dilayani pasar melalui intervensi administratif dan sumber daya publik.

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan layanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian aktivitas guna memenuhi kebutuhan pelayanan, sesuai ketentuan hukum berlaku, bagi setiap warga dan penduduk terkait penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara adil dan merata. Istilah penyelenggara merujuk kepada setiap entitas negara, korporasi, lembaga independen berlandaskan undang-undang untuk layanan publik, serta badan hukum lain yang dibentuk semata demi melaksanakan aktivitas pelayanan kepada masyarakat secara luas. Selanjutnya, penyelenggara dan layanan itu dioperasikan oleh para pelaksana layanan publik. Pelaksana layanan publik, disingkat pelaksana, meliputi pejabat, pegawai, petugas, serta individu yang bekerja dalam organisasi penyelenggara dan bertanggung jawab menjalankan satu tindakan maupun rangkaian tindakan pelayanan publik.

Salah satu agenda reformasi sejak 1998 ialah peningkatan layanan publik (Kurniawan, 2015). Menuju layanan publik adil dan berkualitas menghadirkan tantangan besar, tidak sesederhana membalikkan telapak tangan saja. Penyesuaian dalam ranah regulasi, struktur, pola pikir, dan budaya harus dijalankan, prosesnya memakan durasi lumayan panjang sekali. Membahas

layanan publik yang adil serta bermutu berarti membahas tanggung jawab negara terhadap warganya. Negara dikatakan baik bila mampu memenuhi serta melindungi hak-hak penduduknya dengan tuntas. Ukuran keberhasilan tampak melalui hasil kebijakan, karena penyediaan pelayanan terbaik bagi masyarakat merupakan tugas negara, yang diwakili pemerintah, demi merealisasikan tingkat kesejahteraan rakyat secara berkelanjutan sepenuhnya.

Pelayanan umum sebagai penyediaan jasa langsung, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas mandat pemerintah, maupun sektor swasta murni, kepada publik dengan atau tanpa biaya demi memenuhi keperluan serta kepentingan masyarakat (Hardiansyah, 2018). Sementara menurut (Dwiyanto, 2012), ruang lingkup layanan publik amat luas, meliputi penyediaan beraneka barang publik, pemenuhan hak fundamental, semua kewajiban pemerintah, serta perwujudan komitmen nasional yang teguh terhadap warganya..

### III. METODE

Riset ini ialah kajian deskriptif kualitatif yang berupaya menelusuri sekaligus memahami secara rinci penerapan sistem layanan publik pada proses penerbitan KTP-Elektronik di Kantor Kecamatan Selimbau. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena selaras dengan tujuan riset, yakni memotret kondisi faktual dan menggali makna atas fenomena sosial yang muncul sepanjang prosedur layanan dilaksanakan. Metode tersebut, sebagaimana diuraikan Bodgan dan Taylor dalam (Prastowo, 2012), menghasilkan data deskriptif berupa tuturan tertulis maupun lisan para individu beserta perilaku yang disaksikan peneliti. Fokus penelitian tidak terletak pada pengujian hipotesis, melainkan pada perolehan pemahaman konseptual yang lahir dari temuan empiris lapangan. Pihak yang dijadikan subjek penelitian ialah pegawai Kantor Kecamatan Selimbau yang berperan langsung dalam tahapan pembuatan KTP-Elektronik. Data riset terdiri atas sumber primer dan sekunder. Data primer dihimpun melalui penyebaran kuesioner dan wawancara tatap muka baik kepada pegawai maupun warga selaku pengguna layanan, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, dokumen resmi, arsip organisasi, serta beragam sumber daring yang relevan. Teknik pengumpulan data mencakup studi pustaka untuk membangun landasan teoritis yang solid, kuesioner guna mengukur respons responden terhadap indikator layanan publik dan sistem pengendalian internal, observasi lapangan, serta dokumentasi berbagai bukti administratif. Dalam merancang kuesioner, peneliti beracuan pada pedoman (Sugiyono, 2018), menyusun butir pertanyaan secara sistematis dan membagikannya kepada seluruh pegawai kecamatan.

Analisis data memanfaatkan struktur organisasi untuk memetakan pembagian tugas, wewenang, dan relasi hierarkis, memakai diagram alir untuk menggambarkan urutan prosedur layanan secara visual, serta mengolah hasil kuesioner pengendalian internal sebelum melaksanakan uji kepatuhan. Instrumen

kuesioner menilai penerapan prinsip pengendalian internal melalui tanggapan “ya” atau “tidak” yang selanjutnya diolah menjadi kategori efektivitas berdasar persentase skor (Iskandar, 2013). Uji kepatuhan bertugas menilai sejauh mana prosedur layanan sudah selaras dengan aturan manajemen, dengan menitikberatkan pemeriksaan pada kelengkapan transaksi, ketepatan klasifikasi, akurasi pencatatan, kesahihan realisasi, dan kebenaran penyajian beserta pengungkapan informasi. Tahap analisis dijalankan melalui proses reduksi data yang memilah dan menata fakta relevan, penyajian dalam narasi deskriptif dan tabel, verifikasi untuk memastikan keabsahan informasi, serta penarikan kesimpulan yang merangkum temuan utama ke dalam tema-tema terpadu. Pendekatan komprehensif ini diharapkan mampu menyumbang model evaluasi layanan publik yang lebih efektif sekaligus memperkuat implementasi sistem pengendalian internal pada lingkup pemerintahan daerah.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Deskripsi Objek Penelitian

Rencana Strategis atau Renstra Kantor Kecamatan Selimbau adalah pedoman yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dalam mengelola seluruh sumber daya demi mewujudkan visi serta misi yang telah dirumuskan sebelumnya. Renstra tersebut sekaligus menjadi sarana menyatukan persepsi dan komitmen di antara pemangku kepentingan internal, baik pimpinan maupun staf, yang tentu harus diraih secara kolaboratif. Berbagai kebijakan, program, dan kegiatan yang termuat dalam Renstra diharapkan mampu meningkatkan kinerja Kantor Kecamatan Selimbau selaku penyelenggara administrasi kependudukan. Secara prinsip, apa yang dinyatakan dalam Renstra tersebut merupakan tujuan yang ingin direalisasikan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam tata kelola administrasi kependudukan, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan, pelaksanaannya wajib menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIKAD). SIKAD merupakan sistem informasi yang tersusun atas berbagai prosedur dengan menggunakan standar khusus yang bertujuan mengatur sistem administrasi bidang kependudukan, meliputi aktivitas pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil.

Seiring dengan hal tersebut, aspek material penerbitan dokumen kependudukan seperti Blangko KTP, Kartu Keluarga, Buku Register/Akta, dan Kutipan Akta-Akta Catatan Sipil harus memiliki kualitas keamanan terjamin guna mendukung nilai serta keaslian dokumen dengan menerapkan fitur keamanan teknologi yang tepat guna. Teknologi tersebut memiliki dua fungsi sekaligus, yaitu bagi penduduk atau pemilik dokumen, teknologi ini memberi rasa aman berupa jaminan hukum, perlindungan serta pengakuan negara terhadap informasi data kependudukan maupun peristiwa penting yang tercantum dalam dokumen tersebut. Sedangkan bagi negara atau pemerintah, dokumen kependudukan yang keaslian serta validitas datanya terjamin dapat berfungsi sebagai alat

pengendalian populasi untuk kepentingan nasional serta membantu penyelenggara layanan publik dalam menyediakan pelayanan secara efisien dan efektif.

Saat ini, pemerintah telah mengubah bentuk kartu identitas kependudukan dari yang semula menggunakan KTP konvensional menjadi KTP Elektronik. Untuk mendukung perubahan ini, pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 67 Tahun 2012. Penerapan KTP Elektronik berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) ini sesuai ketentuan dalam pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2012 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara nasional yang diubah melalui Perpres No.35 Tahun 2012. Dalam regulasi tersebut disebutkan bahwa KTP berbasis NIK dilengkapi kode keamanan serta rekaman elektronik sebagai alat verifikasi serta validasi data identitas penduduk. Rekaman elektronik itu memuat biodata, tanda tangan, pas foto, serta sidik jari penduduk yang bersangkutan. Seluruh sidik jari penduduk disimpan dalam database kependudukan, di mana pengambilan sidik jari tersebut dilakukan ketika penduduk mengajukan permohonan KTP berbasis NIK. Bagi warga negara Indonesia (WNI) perekaman dilakukan di kecamatan, sedangkan untuk warga asing pemegang izin tinggal tetap dilakukan pada Instansi Pelaksana. Dalam KTP Elektronik, rekaman sidik jari yang dicantumkan adalah sidik jari telunjuk kanan dan kiri penduduk bersangkutan. Selanjutnya, seluruh rekaman sidik jari tersebut dapat diakses oleh pihak berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sedangkan tata cara detail mengenai perekaman sidik jari akan diatur lebih lanjut melalui Peraturan Menteri.

Diagram alir merupakan bentuk diagram yang menggambarkan algoritma, alur kerja, ataupun proses yang disajikan melalui simbol grafis dengan urutan langkah yang terhubung oleh tanda panah. Diagram ini berfungsi sebagai gambaran atau ilustrasi dalam menyelesaikan suatu masalah tertentu. Penggunaan diagram alir dapat dilakukan untuk tujuan analisis, perancangan, dokumentasi, serta pengelolaan proses maupun program dalam berbagai bidang kegiatan. Dengan diagram alir tersebut, proses penerbitan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Selimbau dapat berlangsung lebih mudah dan terstruktur.

Proses penerbitan KTP Elektronik dimulai dengan tahap pemberian informasi kepada masyarakat terkait pelaksanaan perekaman KTP Elektronik. Selanjutnya, dilakukan pengumpulan data pemohon yang statusnya tercatat sebagai Print Ready Record (PRR). Data dengan status lain yang memungkinkan pencetakan KTP Elektronik adalah CS, CP, CI, dan SFCP. Berikutnya, petugas akan memverifikasi kelengkapan berkas pemohon, meliputi surat pengantar RT/RW, fotokopi KK, serta foto 4x6 sebanyak 2 lembar untuk memastikan validitas informasi. Setelah verifikasi, pemohon mengambil nomor antrean sesuai sistem antrean yang berlaku dalam proses pembuatan KTP Elektronik tersebut.

Pada tahap berikutnya, pemohon melakukan foto digital menggunakan perangkat khusus yang dikenal

sebagai KTP-Elektronik Reader, agar data identitas tercatat secara terstruktur. Kemudian, pemohon memberikan tanda tangan elektronik yang berupa informasi digital melekat, terkait atau terasosiasi dengan data elektronik lainnya sebagai instrumen verifikasi serta autentikasi. Tahap selanjutnya adalah pemindaian mata menggunakan scanner khusus yang dilengkapi dengan software iKnow. Scanner ini secara otomatis mengubah informasi pada KTP Elektronik menjadi data digital yang lengkap mencakup foto, nama, alamat, nomor RT/RW, dan data relevan lainnya, sehingga mempermudah integrasi sistem data digital untuk berbagai kebutuhan selanjutnya.

Setelah itu dilakukan pencatatan cap sidik lima jari elektronik, yang teknologinya lebih maju dibandingkan sistem pencatatan sidik jari pada SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari ini tidak hanya disimpan dalam format gambar (jpeg), tetapi juga dapat dikenali melalui chip khusus yang tertanam dalam kartu. Informasi pada kartu KTP Elektronik tersebut dienkripsi menggunakan algoritma kriptografi tertentu agar keamanannya terjamin. Dengan demikian, proses penerbitan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Selimbau dianggap selesai setelah seluruh tahapan tersebut dilaksanakan.

Sebelumnya, Kantor Kecamatan Selimbau belum mempunyai diagram alir (flowchart); karena itu peneliti berinisiatif membuat flowchart terkait proses pembuatan KTP-Elektronik. Diagram arus data menggambarkan proses informasi dan perpindahan data sejak tahap pemasukan hingga tahap keluaran. Flowchart sendiri merupakan representasi grafis dari langkah-langkah serta urutan prosedur dalam sebuah program. Diagram ini membantu analis serta programmer memecah permasalahan menjadi bagian kecil serta mengkaji alternatif lain dalam operasional. Umumnya, flowchart mempermudah penyelesaian berbagai masalah, terutama yang memerlukan analisis lebih dalam.

Berdasarkan data proses pembuatan KTP sementara di Kantor Kecamatan Selimbau, ditampilkan secara rinci persyaratan serta urutan langkah pembuatannya. KTP sementara tersebut diterbitkan akibat kelangkaan blangko pada tahun 2015 secara nasional, yang juga berdampak pada Kantor Kecamatan Selimbau. Langkah ini bertujuan agar warga yang wajib memiliki KTP ataupun kehilangan KTP tetap memiliki identitas sementara yang sah. Proses pembuatan KTP sementara dimulai dengan pemohon membawa kelengkapan dokumen berupa salinan kartu keluarga serta dua lembar pas foto berwarna ukuran 4x6 terbaru. Untuk pemohon KTP baru diwajibkan melampirkan surat pengantar RT/RW, sementara pemohon perpanjangan menyertakan KTP asli. Untuk pemohon penggantian KTP karena rusak melampirkan KTP asli, sedangkan yang kehilangan wajib membawa surat kehilangan dari kepolisian. Berkas pemohon selanjutnya diverifikasi petugas desa/kelurahan. Di Kantor Kecamatan, petugas SIAK kembali memeriksa kelengkapan berkas pemohon, mencatat dalam agenda, lalu dilakukan pemotretan, diikuti proses entri data oleh operator hingga proses pencetakan. Setelah dicetak, KK dan KTP diverifikasi lagi oleh petugas Kantor Kecamatan

Selimbau. Apabila dokumen lengkap, dilakukan penandatanganan oleh Kepala Kantor Kecamatan, tetapi jika tidak lengkap, berkas dikembalikan untuk dilengkapi. Setelah ditandatangani, dokumen diagenda, diberi stempel, serta dicap sebelum akhirnya diserahkan kembali kepada pemohon melalui kantor kecamatan. Dalam proses ini, surat pengantar menunjukkan domisili pemohon, sedangkan fotokopi kartu keluarga beserta satu lembar pas foto disimpan sebagai arsip, sementara foto lainnya ditempelkan pada KTP sementara tersebut.

Pada alur bagan di Kantor Kecamatan Selimbau ditemukan beberapa kelemahan, yaitu dalam pengajuan permohonan KTP-Elektronik, masyarakat harus melewati beberapa tahap mulai dari desa/kelurahan ke RT/RW, kemudian kembali diverifikasi desa, lalu diverifikasi lagi di Kantor Kecamatan Selimbau sebelum dicetak, ditandatangani, diagenda, dan distempel. Selain itu, diagram alur tersebut tidak diperbarui sesuai ketentuan terkini, seperti masih mencantumkan persyaratan perpanjangan KTP-Elektronik, padahal saat ini berlaku seumur hidup. Berdasarkan analisis terhadap flowchart, Kantor Kecamatan Selimbau dalam penerbitan KTP-Elektronik sudah cukup jelas dalam menentukan persyaratan pembuatan KTP. Akan tetapi diagram tersebut belum diperbarui, sehingga masih menyimpan kelemahan yang perlu diperbaiki. Dalam proses pelayanan pembuatan KTP-Elektronik, Kantor Kecamatan Selimbau tidak menampilkan diagram alur secara visual, melainkan hanya mengarahkan pemohon melalui petugas tentang lokasi pengurusan. Karena itu, peneliti bermaksud menyusun flowchart proses pembuatan KTP-Elektronik.

Keunggulan diagram alir dalam proses penerbitan KTP-Elektronik adalah kemampuannya dalam mempermudah perancangan dan dokumentasi proses yang sederhana. Sebagaimana diagram lainnya, diagram ini membantu memberikan ilustrasi yang jelas mengenai aktivitas yang sedang berlangsung, sehingga lebih mudah dipahami dan dievaluasi. Selain itu, diagram alir mampu menunjukkan secara jelas kekurangan ataupun ketidakjelasan dalam tahapan tertentu, serta menyediakan solusi bertahap guna menyelesaikan masalah tersebut. Sementara kelemahannya, tidak semua lokasi penelitian sudah memiliki diagram alir, sehingga peneliti harus membuat sendiri diagram alir tersebut secara mandiri di tempat penelitian.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan seorang analis mempelajari sikap, keyakinan, perilaku, serta karakteristik individu dalam organisasi yang terpengaruh sistem baru maupun sistem yang sedang diterapkan. Kuesioner banyak dipilih karena dinilai praktis dalam mendokumentasikan informasi mengenai sistem akuntansi suatu organisasi. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari pertanyaan yang harus dijawab dengan pilihan "YA" atau "TIDAK". Jika jawaban "YA", maka menunjukkan sistem pengendalian internal pemerintah serta prinsip pelayanan publik telah dilaksanakan dengan efektif dan kuat. Sebaliknya, jika jawaban "TIDAK", berarti sistem pengendalian internal pemerintah serta

prinsip pelayanan publik masih lemah, belum efektif, sehingga memerlukan perbaikan lebih lanjut sesuai pedoman dari Tuanakotta (2012). Adapun kriteria penilaian kuesioner disajikan pada Table 1.

Table 1. Questionnaire Assessment Criteria

Persentase Jawaban "YA"	Kriteria Penilaian
0% - 59%	Tidak Efektif
60% - 68%	Cukup Efektif
69% - 84%	Efektif
85% - 100%	Sangat Efektif

Sumber: (Tuanakotta, 2013)

Pertanyaan ini dapat mewakili untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam sistem pelayanan pembuatan KTP Elektronik. Berikut ini adalah total keseluruhan jawaban "IYA" dan "TIDAK" pada Kantor Kecamatan Selimbau. Hasil kuesioner sistem pengendalian intern pemerintah disajikan pada Table 2.

Table 2. Results of the Government Internal Control System Questionnaire

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Ya	308	99,4%
2	Tidak	1	0,3%
3	Tidak terjawab	1	0,3%
<b>Total</b>		<b>310</b>	<b>100%</b>

Pada kuesioner Sistem Pengendalian Intern Pemerintah ini berguna 13 pertanyaan yang diajukan kepada 28 pegawai yang keseluruhan pertanyaan berjumlah 364 pertanyaan, terdapat (satu) jawaban Tidak, (satu) untuk pertanyaan yang tidak dijawab dan 308 (tiga ratus delapan) jawaban "IYA". Sehingga persentase jawaban "IYA" untuk kuesioner sistem pengendalian intern pemerintah adalah 0.84%. Selanjutnya, hasil kuisisioner prinsip penyelenggaraan pelayanan publik disajikan pada Table 3.

Table 3. Public Service Delivery Principles Questionnaire Results

No.	Jawab	Jumlah	Persentase
1	Ya	252	99,4%
2	Tidak	1	0,3%
3	Tidak terjawab	1	0,3%
<b>Total</b>		<b>254</b>	<b>100%</b>

Kemudian, pada kuesioner prinsip penyelenggaraan pelayanan publik ini berguna 11 pertanyaan yang diajukan kepada 28 (dua puluh delapan) pegawai yang keseluruhan pertanyaan berjumlah 308 pertanyaan. Terdapat (satu) jawaban Tidak ,terdapat 1 (satu) untuk pertanyaan yang tidak dijawab dan 252 (dua ratus lima puluh dua) jawaban IYA. Sehingga persentase jawaban "IYA" untuk kuesioner prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah 0.81%.

Dari kedua kuesioner yang sudah dilaksanakan tersebut, yaitu mengenai sistem pengendalian internal pemerintah dengan persentase jawaban positif sebesar 0,84%, serta prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dengan persentase sebesar 0,81%, maka mengacu pada kriteria penilaian yang berlaku, kondisi di Kantor Kecamatan Selimbau termasuk efektif. Hal ini

menunjukkan bahwa secara keseluruhan Kantor Kecamatan Selimbau telah berhasil menerapkan sistem pengendalian internal dengan baik sekaligus mampu memberikan pelayanan publik secara optimal dan memuaskan kepada masyarakat, khususnya dalam proses pelayanan pembuatan KTP Elektronik (Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil, 2014).

Meski demikian, berdasarkan hasil analisis lebih lanjut terhadap jawaban responden dalam kuesioner yang diberikan kepada para pegawai Kantor Kecamatan Selimbau, ditemukan beberapa kelemahan atau persoalan yang masih menjadi kendala dalam pelaksanaan sistem pelayanan KTP Elektronik. Berdasarkan analisis atas kuesioner tentang sistem pengendalian internal pemerintah, ditemukan persoalan bahwa instansi tersebut masih belum merumuskan pertanyaan arahan atau panduan yang jelas, spesifik, terukur, realistis, serta memiliki batas waktu dalam proses pembuatan KTP Elektronik. Kondisi ini mengakibatkan masyarakat sering kali harus mengulang kembali langkah-langkah yang diperlukan, sehingga memperlambat proses pelayanan serta menyulitkan masyarakat yang mengurus KTP Elektronik tersebut.

Selain itu, berdasarkan hasil kuesioner mengenai prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, ditemukan pula beberapa masalah yang cukup signifikan. Di antaranya adalah prosedur pengurusan KTP Elektronik yang masih dianggap terlalu rumit dan berbelit-belit. Hal tersebut dikarenakan masyarakat harus berulang kali pergi ke instansi untuk melakukan verifikasi dokumen persyaratan yang diminta, sehingga mengakibatkan waktu pengurusan menjadi lebih lama. Selanjutnya, lokasi kantor pelayanan serta sarana pendukung yang tersedia di Kantor Kecamatan Selimbau juga dinilai belum memadai, sehingga sebagian masyarakat merasa sulit untuk menjangkaunya, terutama bagi mereka yang berdomisili jauh dari pusat pelayanan.

Selain masalah lokasi, pelayanan juga terganggu oleh faktor ketepatan waktu. Masalah keterlambatan sering kali terjadi dalam pengambilan KTP Elektronik yang telah selesai diproses, karena kendala teknis seperti gangguan jaringan internet maupun habisnya persediaan blangko secara nasional, yang menyebabkan pemohon harus menunggu hingga tiga sampai empat bulan lamanya. Ditambah lagi, dalam penerbitan dokumen KTP Elektronik sering terjadi ketidaksesuaian data pribadi masyarakat seperti kesalahan dalam pencantuman golongan darah, alamat domisili, hingga tanggal lahir, yang kemudian mengharuskan masyarakat untuk kembali memperbaiki data tersebut. Di samping itu, fasilitas penunjang pelayanan seperti ruang tunggu masih jauh dari standar kelayakan, sehingga masyarakat yang mengantre dalam jumlah banyak terpaksa berdiri atau menunggu dalam situasi yang kurang nyaman selama proses pelayanan berlangsung.

Dalam penggunaan kuesioner sendiri, ditemukan beberapa kelebihan dan kekurangan. Kelebihan utamanya adalah bahwa kuesioner (yang sering disebut juga angket) merupakan instrumen pengumpulan data yang paling mudah digunakan oleh peneliti sekaligus mudah pula diisi

oleh responden. Penggunaan kuesioner dalam penelitian ini dinilai efektif karena mampu mengumpulkan informasi dari banyak individu sekaligus dalam waktu relatif singkat. Akan tetapi, terdapat pula kelemahannya, yakni kuesioner sering tidak dikembalikan oleh responden setelah dibagikan oleh petugas, sehingga peneliti mengalami kesulitan dalam mengumpulkan data secara lengkap.

Sementara itu, pelaksanaan pengujian kepatuhan (compliance test) dalam penelitian ini bertujuan khusus untuk mengevaluasi sejauh mana proses pembuatan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Selimbau telah dijalankan sesuai dengan kebijakan serta prosedur yang berlaku. Dalam pengujian ini, metode pengumpulan sampel yang digunakan adalah metode sensus, di mana semua populasi dijadikan sampel penelitian. Adapun kriteria yang digunakan dalam compliance test tersebut meliputi kelengkapan dokumen, keberadaan dan otorisasi yang sah, kebenaran informasi yang dicatat, serta ketepatan atau akurasi dalam proses entri data (Hardiansyah, 2018).

Selama tahun 2018 tercatat sebanyak 11 proses pembuatan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Selimbau telah memenuhi kriteria yang dipersyaratkan dari total 13 proses yang dilakukan. Satu proses di antaranya tidak memenuhi syarat sebagai sampel dalam penelitian ini. Setelah dilakukan compliance test tersebut, tidak ditemukan adanya kesalahan ataupun penyimpangan signifikan dalam pelaksanaan proses pembuatan KTP Elektronik, serta seluruh prosedur telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai aturan yang berlaku. Dengan demikian, secara matematis tingkat efektivitas kepatuhan tersebut mencapai angka 0,84% (11 dari total 13 proses). Berdasarkan standar kriteria penilaian yang berlaku, tingkat efektivitas tersebut menunjukkan kategori efektif, yang berarti bahwa para pegawai Kantor Kecamatan Selimbau telah benar-benar menerapkan prosedur serta kebijakan yang telah ditentukan oleh instansi secara tepat dan optimal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal dalam proses pembuatan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Selimbau yang diukur dengan compliance test telah berjalan efektif.

Adapun kelebihan dalam penggunaan compliance test ini, khususnya pada proses pelayanan pembuatan KTP Elektronik, adalah pengujian yang mudah dipahami oleh pihak yang melakukan evaluasi maupun oleh instansi yang menjadi objek evaluasi. Prosedur compliance test cenderung sederhana, praktis, dan terstruktur dengan jelas sehingga sangat membantu para peneliti atau auditor dalam mengidentifikasi tingkat kepatuhan terhadap pengendalian internal. Meskipun demikian, compliance test juga memiliki kelemahan tersendiri. Salah satu kelemahannya yaitu terkadang instansi yang menjadi lokasi penelitian tidak secara penuh bersedia atau mampu menyediakan data dan dokumen pendukung yang dibutuhkan peneliti secara lengkap, sehingga hal ini menyebabkan proses evaluasi menjadi kurang optimal dan terkendala oleh keterbatasan data yang ada.

#### IV. KESIMPULAN

Sistem pengendalian internal yang diterapkan oleh pemerintah di Kantor Kecamatan Selimbau telah berjalan secara cukup efektif. Hal ini dapat terlihat dari sejumlah indikator penilaian yang diperoleh melalui analisis komprehensif terhadap berbagai aspek terkait. Indikator pertama yaitu struktur organisasi yang ada di Kantor Kecamatan Selimbau. Berdasarkan hasil analisis terhadap struktur organisasi tersebut, dapat dinyatakan bahwa organisasi di Kantor Kecamatan Selimbau telah berfungsi secara optimal, di mana setiap unit maupun individu telah memiliki tugas pokok dan fungsi yang jelas dan spesifik sesuai dengan bidang kerja masing-masing, sehingga tidak terjadi duplikasi atau tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas serta tanggung jawab antarpegawai.

Indikator kedua adalah pemanfaatan diagram alir atau flowchart dalam proses pembuatan KTP Elektronik. Dari hasil analisis terhadap diagram alir yang ada di Kantor Kecamatan Selimbau, dapat disimpulkan bahwa penggunaan diagram alir dalam prosedur penerbitan KTP Elektronik telah diterapkan secara baik, jelas, dan mudah dipahami, khususnya mengenai persyaratan yang diperlukan. Akan tetapi, diagram alir tersebut masih belum diperbarui sesuai dengan kondisi terbaru maupun perubahan regulasi terkini. Akibatnya, diagram tersebut masih memiliki beberapa kelemahan serta celah yang perlu segera diperbaiki untuk lebih memperjelas proses yang ada. Untuk mengatasi persoalan ini, peneliti bermaksud menyusun diagram alir baru terkait proses pembuatan KTP Elektronik. Diagram alir yang baru ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kemudahan serta efisiensi dalam proses pelayanan pembuatan KTP Elektronik sehingga penggunaannya bisa lebih efektif.

Indikator ketiga yaitu melalui hasil kuesioner yang dilakukan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil kuesioner mengenai sistem pengendalian internal pemerintah, diperoleh persentase jawaban "Ya" sebesar 0,84%, yang menggambarkan kekuatan sistem pengendalian internal pemerintah yang diterapkan Kantor Kecamatan Selimbau dalam pelayanan penerbitan KTP Elektronik. Sebaliknya, jawaban negatif atau "Tidak" hanya diperoleh sebesar 0,3%, yang menunjukkan adanya beberapa kelemahan kecil dalam sistem pengendalian internal tersebut. Secara keseluruhan, hasil ini membuktikan bahwa penerapan sistem pengendalian internal pemerintah di Kantor Kecamatan Selimbau sudah dapat dikategorikan efektif dan mampu memberikan hasil yang baik.

Selain itu, berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan mengenai prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, juga menunjukkan efektivitas pelayanan penerbitan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Selimbau. Persentase jawaban positif "Ya" mencapai angka 0,81%, yang artinya penyelenggaraan pelayanan publik di tempat tersebut secara umum telah berjalan efektif. Namun demikian, jawaban negatif "Tidak" sebesar 0,3% menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah kendala yang perlu diatasi, antara lain prosedur administrasi yang masih cukup berbelit-belit, proses penerbitan KTP Elektronik yang sering tidak tepat waktu

karena kendala teknis maupun keterbatasan blangko, lokasi kantor pelayanan dan fasilitas pendukung yang masih kurang memadai, serta terjadinya beberapa kasus ketidaksesuaian data dalam penerbitan KTP Elektronik seperti kesalahan penulisan golongan darah, alamat, dan tanggal lahir. Di samping itu, fasilitas ruang tunggu yang terbatas menyebabkan masyarakat sering merasa tidak nyaman ketika harus menunggu dalam antrian panjang.

Selanjutnya, indikator keempat yaitu melalui hasil compliance test atau pengujian kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur dalam proses pembuatan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Selimbau. Berdasarkan kriteria efektivitas kepatuhan yang telah dianalisis, hasil compliance test menunjukkan tingkat efektivitas yang baik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa para pegawai Kantor Kecamatan Selimbau telah menerapkan kebijakan serta prosedur yang ditetapkan secara optimal dalam proses penerbitan KTP Elektronik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal di Kantor Kecamatan Selimbau, berdasarkan compliance test yang dilakukan, dapat dikategorikan efektif serta telah dilaksanakan secara tepat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Secara keseluruhan, seluruh indikator penilaian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem pengendalian internal pemerintah di Kantor Kecamatan Selimbau dalam proses pelayanan pembuatan KTP Elektronik telah memenuhi standar efektivitas. Namun demikian, tetap diperlukan beberapa perbaikan secara terus-menerus untuk mengatasi kendala-kendala yang masih ditemukan, agar kualitas pelayanan publik yang diberikan semakin meningkat serta mampu memberikan kepuasan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

#### REFERENSI

- Al-Ansi, A. M., Garad, A., Jaboob, M., & Al-Ansi, A. (2024). Elevating e-government: Unleashing the power of AI and IoT for enhanced public services. *Heliyon*, 10(23).
- Bringham, E. F., & Houston, J. F. (2011). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. Salemba Empat.
- Cascarino, R. E. (2012). *Corporate fraud and internal control: A framework for prevention*. John Wiley & Sons.
- Charfeddine, L., & Umlai, M. (2023). ICT sector, digitization and environmental sustainability: A systematic review of the literature from 2000 to 2022. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 184, 113482.
- Charfeddine, L., Hussain, B., & Kahia, M. (2024). Analysis of the impact of information and communication technology, digitalization, renewable energy and financial development on environmental sustainability. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 201, 114609.
- Chenkiani, P., & Prasetyo, A. (2023). Fraud dan monitoring dalam perspektif teori keagenan. *Jurnal Akuntansi*, 12(2), 171-180.
- Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil. (2014). *Rencana Strategis (Renstra)*.
- Dwiyanto, A. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli dan Kolaborasi*. Gadjah Mada University Press.
- Gouvea, R., Kapelianis, D., & Kassicieh, S. (2018). Assessing the nexus of sustainability and information & communications technology. *Technological Forecasting and Social Change*, 130, 39-44.
- Hall, M. (2010). Accounting information and managerial work. *Accounting, Organizations and Society*, 35(3), 301-315.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Hartono, J. (2018). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi Edisi Kesebelas*. BPFE UGM.
- Iskandar. (2013). *Metodologi penelitian pendidikan dan sosial*. GP Press Group.
- Kurniawan, L. (2015). *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*. Intrans Publishing.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi Edisi Keempat*. Salemba Empat.
- Nastiti, A. Analisis Sistem Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk-Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. *Jurnal KIAFE*, 6(1).
- Prastowo, A. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif*. Ar-Ruzz Media.
- Spence, C., & Driver, J. (2004). *Crossmodal space and crossmodal attention*. Oxford University Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tuanakotta, T. M. (2013). *Mendeteksi Manipulasi Laporan Keuangan*. Salemba Empat.