

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses dalam administrasi serta sistem administratif dalam pelayanan publik merupakan dasar utama bagi pengembangan konstitusi yang bertujuan untuk memperkuat kapasitas pemerintahan dalam mendukung pelaksanaan administrasi negara. Tujuan utamanya adalah agar pemerintahan dapat menjalankan tiga fungsi pokoknya secara optimal, yakni perlindungan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah melaksanakan tanggung jawab tersebut dengan sebaik-baiknya melalui berbagai tugas pemerintahan, yang semuanya diarahkan untuk mewujudkan pemerintahan yang kuat dan efektif, dimulai dari penerapan prinsip akuntabilitas.

Secara harfiah, akuntabilitas diartikan sebagai kewajiban untuk memberikan pemberitahuan, informasi dan pertanggungjawaban kepada pihak selaku pemilik wewenang. Kewajiban ini menjelaskan serta mengakui tindakan/perilaku individu, kelompok, lembaga hukum (*law*), atau pimpinan secara kolektif dalam sebuah organisasi (Sinambela dalam Pasolong, 2016:132). Pada dasarnya, akuntabilitas menjadi elemen penting dalam membangun pemerintahan yang baik atau *good governance*. Disampaikan penjelasan di dalam Ganie (2000:142), ini adalah suatu pendekatan yang melibatkan partisipasi semua sektor, baik dari pihak pemerintah maupun non-pemerintah, dalam mengelola sumber daya ekonomi dan sosial. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mereformasi sistem pelayanan publik agar menjadi lebih efisien, transparan, dan terbebas dari tindakan korupsi, kolusi, serta nepotisme (KKN).(Caron & Markusen, 2016).

Sedangkan berdasarkan Dwiyanto (2002:55) akuntabilitas sangat dibutuhkan sebagai penentu tujuan dari kinerja publik serta kesesuaian tingkatan dalam melakukan pelayanan publik. Sehingga berdasarkan konsep ini akuntabilitas digunakan dalam upaya untuk meningkatkan standar dalam pelayanan publik oleh pemerintahan di beberapa bidang, termasuk dalam

penyediaan pelayanan publik sehingga hal ini juga mengacu pada peningkatan infrastruktur dan fasilitas pemerintahan. Berbeda dengan teori definisinya akuntabilitas dalam praktiknya melaksanakan pelayanan publik, selain itu fungsi akuntabilitas sebagai matriks yang memaparkan jumlah seberapa sesuai dan akurat pelayanan publik oleh beberapa pihak yang berkepentingan seperti pejabat dan pimpinan birokrasi yang memiliki tugas, visi dan misi, tujuan serta sasaran yang jelas untuk menghasilkan pelayanan publik yang akuntabel. (Hakim, 2014)

Permasalahan ini kemudian muncul seolah tiada akhir terkait dengan upaya untuk membentuk pemerintahan yang bertanggung jawab dimana hal ini disebabkan oleh berbagai keadaan yaitu korupsi, kolusi, dan nepotisme; ketidakpatuhan terhadap hukum yang dijalankan sehingga mengakibatkan lemahnya penegakan hukum; penggunaan hak dan wewenang yang berlebihan; dan buruknya norma eksternal dari para pejabat dan pimpinan birokrasi pemerintah yang menjalankan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan publik. (Ummah, 2019)

Hakikat dari pelayanan publik berkaitan dengan aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau lembaga tertentu guna mempermudah warga atau publik dalam meraih sasaran yang diinginkan. Secara nasional, pelayanan publik di Indonesia dirancang berdasarkan prinsip *e-Government*, yakni pemanfaatan dari teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dilakukan instansi pemerintah, contohnya jaringan luas (*Wide Area Network*), *Mobile Computing* dan, internet, yang berfungsi untuk mendukung perubahan cara berinteraksi antara pemerintah dengan masyarakat, pelaku usaha, serta lembaga pemerintahan lainnya. (Subandriyo, 2020)

Pelayanan publik ini dilaksanakan melalui sistem yang dibuat secara nasional dan dapat diakses melalui media sosial secara terbuka yaitu Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional yang dikembangkan oleh lembaga negara, yakni Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) sehingga pelayanan kepada publik secara nasional dilakukan dengan mengawasi keberjalanan pelayanan publik dari setiap daerah

sesuai dengan perubahan dasarnya berlakunya sistem pelayanan publik secara desentralisasi melalui terbitnya UU No. 23 Tahun 2014 mengenai otonomi daerah, dengan penjelasan bahwasannya pelimpahan hak dari pemerintah pusat menuju daerah otonom yang dilakukan berdasarkan aturan otonomnya. (Wibowo, 2018).

Berbeda dengan pelayanan publik secara nasional di daerah memiliki hak dan wewenang sendiri dalam melaksanakan pelayanan publik dengan standard pelayanan minimal oleh Keputusan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-222/PB/2012, cakupan yang dimaksud mencakup jenis pelayanan, ruang lingkup aktivitas, pihak-pihak yang berkepentingan, serta indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang berfungsi sebagai alat ukur. Dalam pemerintah daerah pelayanan publik sekarang ini dilakukan oleh birokrasi publik pemerintah daerah yang diawasi oleh pemerintah pusat melalui Ombudsman RI yang berperan pada badan pengawas pelayan publik. Pelayanan publik khususnya di Indonesia terkait pelayanan administrasi kependudukan di daerah yaitu pembuatan e-KTP memiliki kaitan yang erat dengan kesejahteraan masyarakat.

Administrasi kependudukan sendiri yaitu sebagai suatu rangkaian kegiatan dalam pengendalian dokumen administrasi kependudukan oleh instansi catatan sipil mencakup pencatatan data penduduk serta tata kelola dari sistem informasi terkait administrasi kependudukan di suatu daerah. Pada hasil akhirnya data tersebut dimanfaatkan untuk mendukung pelayanan publik serta pengembangan berbagai sektor. Pengembangan ini ditegaskan di UU No. 24 Tahun 2013, yang menegaskan keterlibatan langsung pemerintahan tingkat pusat serta daerah dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan yang dituntut sebagai penyelenggara pelayanan publik berupa pemberian hak administratif kepada warga negara dan pengamanan penerbitan surat kependudukan sesuai dengan undang - undang. Sebagai sebuah lembaga yang bertugas dalam menyebarluaskan statistik dan dokumentasi kependudukan. Inilah yang mendasari mengapa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memikul tanggung jawab atas proses

penerbitan E-KTP. Karena ini menjadi bagian dari bentuk pelayanan publik yang mereka sediakan. (Mahmudi, 2015:226).



Gambar 1.1 Data Optimalisasi layanan

Sumber : <https://www.detik.com/jateng/berita/d-7534263/optimalisasi-layanan-bikin-mudah-rekam-ktp-di-dukcapil-demak>

Sesuai dengan hasil melansir dari detik jateng yang beredar dan hasil dari pemantauan di lapangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kab. Demak terus bergerak dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat nya sendiri. Langkah optimalisasi ini memberikan dampak positif berupa kemudahan dan kenyamanan dalam proses pelayanan. Contohnya dapat dilihat pada kantor pelayanan Dukcapil Demak yang terletak di lantai satu, di mana masyarakat kini tidak lagi harus berdesakan atau mengantre di luar ruangan saat mengurus administrasi maupun perekaman KTP.

Plt Kepala Dukcapil Demak, Eni Susiani SE, MH menjelaskan bahwa hal ini merupakan hasil dari optimalisasi berbagai layanan, termasuk peningkatan layanan di tingkat kecamatan serta sosialisasi penggunaan aplikasi SIAP OM untuk mempermudah pengurusan administrasi secara digital (Demak, 24 September 2024). Tingkat keberhasilan pelayanan kepada publik diukur melalui

seberapa besar kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Melayani berbagai urusan E-KTP menjadi bagian dari bentuk pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab petugas pemerintahan guna memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan warga.

Standarisasi pelayanan publik menyesuaikan aturan dari lembaga negara Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRAB) menjabarkan terkait prosedur pelayanan publik yang dinilai baik, terdapat kepastian waktu penyelesaian baik penanganan pengaduan, transparansi biaya serta rincian layanan, produk layanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, penyediaan fasilitas pendukung yang memadai, serta kompetensi petugas baik dari segi keterampilan, sikap, maupun perilaku. Namun, dalam praktiknya, masih banyak instansi pemerintah daerah yang belum menjalankan pelayanan kepada masyarakat menurut standar yang sudah ditetapkan. Hal ini terutama terlihat pada layanan pengurusan E-KTP, perizinan (seperti izin usaha, IMB, hingga re-lokasi). Selain itu, juga pencatatan akta nikah, serta berbagai surat-menyurat penting. (Mahmudi, 2015:226)

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat Wajib KTP Tahun 2024

Kabupaten /Kota : DEMAK			
Kecamatan MRANGGEN: 33.21.01			
	Wajib Memiliki KTP	Yang Memiliki KTP	Non KepemilikanKTP
Jumlah	120.460	113.567	6.893
Kabupaten /Kota : DEMAK			
Kecamatan KARANGAWEN: 33.21.02			
Jumlah	69.254	66.421	2.833
Kabupatenv/Kota : DEMAK			

Kecamatan GUNTUR: 33.21.03			
Jumlah	61.357	58.149	3.208
Kabupaten /Kota : DEMAK			
Kecamatan SAYUNG: 33.21.04			
Jumlah	75.300	71.162	4.138
Kabupaten /Kota : DEMAK			
Kecamatan : 33.21.05 KARANGTENGAH			
Jumlah	49.075	46.908	2.167
Kabupaten /Kota : DEMAK			
Kecamatan WONOSALAM: 33.21.06			
Jumlah	60.613	57.789	2.824
Kabupaten /Kota : DEMAK			
Kecamatan DEMPET: 33.21.07			
Jumlah	44.143	42.352	1.791
Kabupaten /Kota : DEMAK			
Kecamatan GAJAH: 33.21.08			
Jumlah	38.159	36.035	2.124
Kabupaten /Kota : DEMAK			
Kecamatan KARANGANYAR: 33.21.09			
Jumlah	56.318	53.663	2.655
Kabupaten /Kota : DEMAK			
Kecamatan MIJEN: 33.21.10			

Jumlah	42.168	39.926	2.242
Kabupaten /Kota : DEMAK			
Kecamatan DEMAK: 33.21.11			
Jumlah	81.149	36.962	44.187
Kabupaten /Kota : DEMAK			
Kecamatan BONANG: 33.21.12			
Jumlah	76.125	71.902	4.223
Kabupaten /Kota : DEMAK			
Kecamatan WEDUNG: 33.21.13			
Jumlah	58.914	54.152	4.762
Kabupaten /Kota : DEMAK			
Kecamatan KEBONAGUNG: 33.21.14			
Jumlah	30.927	29.414	1.513
Jumlah Total	863.962	778.402	85.560

Sumber : <https://data.demakkab.go.id/id/dataset/laporan-wajib-ktp-dan-kepemilikan-ktp>

Berdasarkan data KTP di Kabupaten Demak terdapat sebanyak 778.402 kepemilikan KTP dengan sebanyak 863.962 orang yang wajib dalam kepemilikan KTP, Dengan demikian ada sekitar 85.560 orang yang belum mendapatkan pelayanan kepemilikan KTP. Informasi ini diperoleh dari data kependudukan milik Disdukcapil Kabupaten Demak. Permasalahan yang sering diutarakan masyarakat terkait kepemilikan KTP adalah proses pengurusan E-KTP. Hal ini disebabkan adanya perubahan mendasar dalam Tata cara, peran, dan tahapan pelayanan dalam penerbitan E-KTP. KTP Elektronik merupakan bentuk identitas yang telah terdigitalisasi, baik secara fisik maupun dalam sistem operasionalnya.

KTP elektronik ini sudah terintegrasi dengan sistem komputerisasi dan memiliki karakteristik fisik serta fungsional yang lebih maju. Selain itu, E-KTP dilengkapi dengan sistem keamanan dan pengendalian administratif yang berbasis teknologi informasi. Salah satu persoalan utama yang masih ditemui warga di Kabupaten Demak yaitu banyak pemohon E-KTP yang hanya diberikan surat keterangan sebagai pengganti sementara yang menjadi sumber permasalahan masyarakat pada layanan ini.

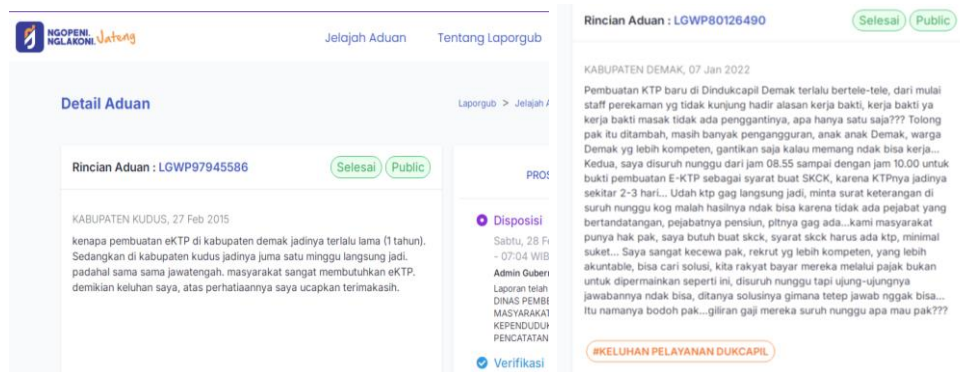
Setiap komponen dari akuntabilitas dapat dijadikan standar di kemudian hari untuk memastikan keefektifan akuntabilitas sektor publik. Berdasarkan teori akuntabilitas Mardiasmo (2004:226-227) sebagaimana dijelaskan Sheila Elwood akuntabilitas menjadi landasan metrik dalam mengevaluasi akuntabilitas kinerja dari pelayanan publik di mana tujuannya ialah menjamin keberlangsungan kinerja pelayanan publik tanpa ada gangguan, baik dari organisasi maupun lembaga pemerintah atas kewajiban pemenuhan syarat akuntabilitas.

Teori akuntabilitas kinerja pelayanan berdasarkan teori Sheila Elwood dipilih untuk penelitian ini karena sebagai grand theory empat dimensi yang dapat menonjolkan peran dari pejabat publik dalam menjalankan tugasnya, dapat digunakan Untuk menilai dan membandingkan apakah proses pelayanan yang berjalan saat ini telah selaras dengan rencana, panduan, serta ketentuan yang telah ditetapkan. Teori dari Sheila Elwood secara khusus membahas akuntabilitas dalam konteks kinerja lembaga publik .

Dalam penelitian ini sesuai dengan topik yaitu menilai dan menganalisis kinerja pelayanan publik pada proses pembuatan E-KTP. Teori sheila Elwood juga dirancang untuk mengevaluasi tanggung jawab dan performa pemerintahan. Teori ini mendukung dalam pendekatan *good governance* sesuai dengan penjabaran latar belakang penelitian ini sehingga dengan mendukung kerangka *good governance* menjadi dasar akuntabilitas kinerja pelayanan publik. berikut dimensi akuntabilitas menurut Sheila elwood:

1. Akuntabilitas hukum dan kejujuran, dimensi ini menjelaskan tentang Penyalahgunaan kekuasaan dan jabatan sesuai dengan undang-undang dan persyaratan lain yang dibutuhkan dalam menggunakan sumber pendanaan publik yang harus dipatuhi.
2. Akuntabilitas Proses, menyangkut penilaian terhadap sejauh mana metode yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dinilai efektif, mencakup proses administratif, sistem informasi manajemen, kelayakan sistem, serta keakuratan informasi akuntansi.
3. Akuntabilitas Program, berfokus pada penilaian terhadap pencapaian hasil yang ditargetkan dan seberapa jauh organisasi telah mengevaluasi atau memperhatikan pilihan program yang dapat memberikan manfaat terbesar melalui penggunaan *cost* yang efisien. Inilah yang membuat akuntabilitas dijadikan indikator bahwa setiap program yang dilaksanakan harus memiliki mutu yang baik serta sejalan dengan pencapaian visi, misi, strategi, serta *goal* organisasinya.
4. Akuntabilitas Kebijakan membahas tentang kewajiban lembaga publik dalam mempertanggungjawabkan setiap kebijakannya sebagaimana telah dirumuskan dan diberlakukan.

Hal yang sama juga menjadi tujuan Pemerintah Kabupaten Demak, khususnya Disdukcapil Kabupaten Demak, yang berusaha maksimal meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ideal. Salah satu fokus utamanya ialah pelayanan pembuatan E-KTP, yang hingga kini masih menjadi sumber keluhan dari masyarakat karena lamanya proses penyelesaian. Dilansir dari wawancara pra survey dan laporgub, banyak warga melakukan aduan bahwa mereka harus menunggu waktu yang sangat lama hingga E-KTP mereka selesai, bahkan ada yang menunggu berbulan-bulan hingga bertahun-tahun.



Gambar 1.2 Keluhan Masyarakat Terkait Pembuatan E-KTP

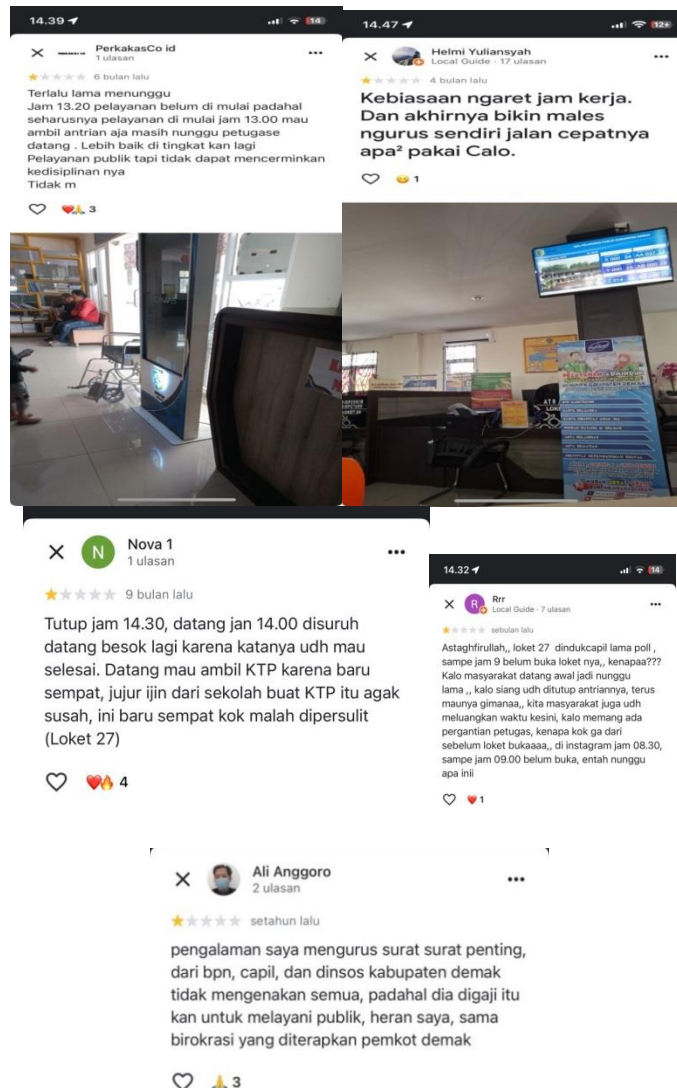
Sumber : Laporgub jateng

<https://laporgub.jatengprov.go.id/detail/LGWP97945586.html>

Beberapa masalah yang paling sering dikeluhkan dalam proses pembuatan E-KTP antara lain:

1. Keterlambatan atau kekosongan blangko/material E-KTP.
2. Gangguan teknis saat perekaman data seperti retina, sidik jari, dan tanda tangan akibat komputer terkena virus.
3. Proses pencetakan E-KTP yang memakan waktu lama.
4. Terbatasnya jumlah serta mutu dari tenaga kerja pelayanan

Disdukcapil Kabupaten Demak menjadi lembaga yang memiliki tanggung jawab memberikan layanan publik di sektor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, termasuk kewajiban penerbitan KTP elektronik bagi masyarakat wilayah Kab. Demak. Salah satu penyebab utama munculnya banyak keluhan dari warga terhadap layanan tersebut adalah belum maksimalnya kinerja aparatur pemerintah dalam menjalankan pelayanannya.



Gambar1.3 Data Keluhan Masyarakat Berhubungan Dengan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak

Sejumlah permasalahan banyak ditemui pada keluhan masyarakat terkait dengan kinerja pelayanan publik terkait membuat E-KTP yang merajuk buruknya akuntabilitas kinerja di bidang pelayanan diantaranya : sarana dan prasarana pendukung kinerja kurang memadai sehingga proses pelayanan cenderung tidak pasti waktunya, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIADK) pada Kabupaten Demak disebut SIAP OM (sistem aplikasi online mandiri) yang belum efektif, selain itu kapasitas sumber daya manusia yang dianggap belum begitu baik melayaninya.

Mengenai yang terjadi ini berhubungan dengan permasalahan data pemilih atau DPT yang kurang tepat sebab keakuratan data masyarakat yang terdapat pembaharuan dari kelahiran dan kematian ataupun relokasi belum tercatat di kelurahan maupun kecamatan sehingga database kependudukan kurang lengkap. Hal ini berpengaruh ketika terjadinya pemilu /pilkada. Fakta ini memaparkan bahwasannya pelayanan untuk publik oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Demak dianggap kurang akuntabel yang berakibat menjadi penghambat pelayanan administrasi publik kepada masyarakat.

Pemilihan Disdukcapil Kabupaten Demak sebagai lokasi penelitian terkait Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik didasari oleh adanya tanda-tanda permasalahan yang memperlihatkan bahwasannya kinerja instansi tersebut ini menyelenggarakan pelayanan publik belum sepenuhnya mencerminkan prinsip-prinsip akuntabilitas. Kondisi ini memicu berkembangnya perdebatan di tengah masyarakat Kabupaten Demak, terutama terkait sejauh mana kemampuan pegawai Dinas tersebut dalam menangani dan menyelesaikan persoalan yang muncul dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu komponen penilaian kinerja pemerintahan pada akuntabilitas kinerja pelayanan Disdukcapil Kab. Demak berkaitan pelayanan administratif khususnya penerbitan KTP elektronik yaitu pengukuran kinerja dalam memenuhi standart pelayanan. Pengukuran ini menerapkan dari dimensi yang dicetus oleh Sheila Elwood terkait Teori Akuntabilitas Kinerja. Oleh karena itu sesuai dengan pemaparan masalah yang dijelaskan oleh penulis pada akhirnya penulis memutuskan melakukan riset atau penelitian berjudul “Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian

Merujuk pada permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti membuat batasan penelitian sebagai berikut :

1. Penggunaan SIAP OM (sistem aplikasi *online* mandiri) perkembangan dari sistem informasi administrasi kependudukan
2. Belum memenuhinya infrastruktur serta fasilitas Disdukcapil Kabupaten Demak
3. Belum maksimalnya pelayanan oleh administrator yang memberikan pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Demak
4. Tanggapan serta keluhan masyarakat terkait pelayanan E- KTP

1.3 Rumusan Masalah

Merujuk penjelasan uraian sebagaimana dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan di sini dapat diidentifikasi:

1. Bagaimana proses pelaksanaan serta pencapaian akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam layanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Demak?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pencapaian akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Demak?

1.4 Tujuan Penelitian

Di sini penelitiannya dimaksudkan menjawab rumusan masalah sebagaimana sudah diuraikan, yaitu:

1. memahami bagaimana pelaksanaan serta hasil dari akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam proses pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Demak.
2. Untuk mengkaji berbagai hal yang menjadi pendorong maupun penghalau dalam upaya mencapai akuntabilitas kinerja pelayanan publik terkait pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Demak.

1.5 Manfaat Penelitian

Harapannya temuan di sini mampu memberikan manfaat baik dari segi teori maupun praktik. Adapun manfaat yang ingin penulis capai antara lain mencakup hal ini:

1. Manfaat Teoritis

Menjadi cara memperoleh serta menggunakan pengetahuan yang didapat di masa kuliah terkait administrasi publik. Khususnya ialah pada pelayanan publik dan akuntabilitas publik. Juga harapannya bisa berkontribusi pengetahuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menambah wawasan pada keilmuan akuntabilitas kinerja pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Temuan di sini nantinya bisa dijadikan masukan serta pertimbangan oleh Pemkot Demak. Setelah diketahuinya bidang-bidang akuntabilitas bisa dijadikan indikator terkait akuntabilitas kinerja pelayanan publik.

3. Manfaat Akademis

Sebagai perbandingan atau dasar untuk semua pemangku kepentingan untuk penelitian lebih lanjut yang tertarik pada bidang diskusi yang sama di masa depan.

1.6 Pemikiran teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya disebut dengan penelitian terdahulu. Ini berfungsi sebagai rujukan agar memiliki gambaran penelitian terkait dengan bagaimana penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu dijadikan sebagai pembanding kenyataan di lapangan dengan teori-teori yang akan digunakan oleh penulis. Berikut adalah penelitian terdahulu berupa beberapa artikel yang termuat dalam jurnal baik jurnal nasional dan internasional.

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Judul/Peneliti/ Tahun/ Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Beda penelitian
1.	Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara. (Ammuni, Patiung, & Agustian, 2024) Jurnal Administrasi Karya Dharma Volume 3 Nomor 2 (2024)	Sebagai cara analisa tahapan serta hasil dari tercapainya akuntabilitas pelayanan publik terkait pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kab. Timor Tengah Utara	Penelitiannya mengacu pada teori akuntabilitas yang dikemukakan oleh Sheila Elwood dalam Mardiasmo (2004:226–227), yang menyatakan bahwa lembaga serta instansi pemerintahan perlu memiliki empat dimensi akuntabilitas untuk mewujudkan pelayanan publik yang mendukung tercapainya prinsip <i>good governance</i> .	Pendekatan di sini ialah metode kualitatif. Data diperoleh melalui analisis langsung di lapangan dan disusun dalam bentuk deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian terkait tanggung jawab pelayanan publik dalam proses pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kab. Timor Tengah Utara menunjukkan bahwasannya secara teoritis, keempat dimensi akuntabilitas kinerja pelayanan telah diterapkan dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) secara disiplin. Setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) menjalankan tugas sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya, sehingga proses pelayanan berlangsung secara optimal.	Penelitian terdahulu : a) Data yang diperoleh melalui analisis langsung lapangan b) Fokus penelitian proses hasil akuntabilitas pelayanan pubik c) Lokus Disdukcapil Timor Tengah Utara. Penelitian penulis : a) Data yang diperoleh dari data lapangan dan data sekunder b) Fokus penelitian proses hasil dan faktor penghambat akuntabilitas kinerja pelayanan

	September 2024					c) Lokus Disdukcapi Demak.
2.	Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. (Asnani Ali, Kamis, & Kadir Ali, 2023) <i>Journal Of Educational And Language Research</i> Vol.2, No.8	Untuk mengidentifikasi hal-hal pemengaruh tanggung jawab kinerja pelayanan publik terkait pembuatan E-KTP oleh Disdukcapi Kota Tidore Kepulauan.	Penelitian ini mengadopsi teori akuntabilitas sebagaimana dijelaskan Mardiasmo (2006:3), yang memandang akuntabilitas sebagai bentuk pertanggungjawaban yang diwujudkan secara bertahap melalui visi, tujuan, dan sasaran dalam suatu organisasi. Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada teori kinerja dari Mangkunegara (dalam Asnawi, 2019:10), yang mendefinisikan ini dengan <i>output</i> dari hasil kerja yang dicapai oleh pegawai sesuai dengan tugasnya, dengan	Di sini digunakan pendekatan Data primer dan sekunder melalui metodologi penelitian deskriptif kualitatif. Untuk mengumpulkan data, metodenya dokumentasi, wawancara, dan observasi. Sedangkan data dianalisa melalui metode penarikan kesimpulan, penyajian data, dan reduksi data.	Temuan penelitian ini yaitu akuntabilitas pelayanan publik sudah baik di Kota Tidore Kepulauan dan dapat dipertanggung jawabkan baik kepada masyarakat dan pimpinan. Pelayanan publik di Kota Tidore Kepulauan dianggap baik karena faktor pendorongnya yaitu tersedia infrastruktur serta fasilitas yang mendukung kinerja pelayanan publik. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu gangguan jaringan dan gangguan listrik yang menghambat pelayanan publik di proses pembuatan E-KTP.	Penelitian terdahulu : a) Teori yang digunakan oleh Mardiasmo dan teori Kinerja Mangkunegara. b) Fokus penelitian faktor yang mempengaruhi akuntabilitas kinerja pelayanan publik c) Lokus di Disdukcapi Kota Tidore Kepulauan. Penelitian penulis: a) Teori digunakan di sini ialah teori akuntabilitas kinerja sheila Elwood b) Fokus penelitian tidak hanya faktor pendorong dan penghambat tetapi

			mempertimbangkan kuantitas dan kualitas pekerjaan yang telah diselesaikan.			juga proses hasil dan akuntabilitas kinerja pelayanan publik c) Lokus penelitian Disdukcapil Kabupaten Demak
3.	Implementation Of Performance Accountability System For Government Institution: A Case Study In Indonesia (Journal Translation) (Priyambodo, Wijaya, Wike, Sujarwoto, & Riyadi, 2023) <i>International Journal Of Membrane</i>	Untuk Memahami Analisis Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Lembaga Pemerintah di Indonesia.	Dalam hal kebijakan publik, penelitian ini merujuk pada pendapat Dun (2012), yang menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan rangkaian tindakan yang diputuskan dan dijalankan (atau tidak dijalankan) oleh pemerintah demi mencapai tujuan tertentu demi kepentingan masyarakat luas. Dari sisi manajemen kinerja, penelitian ini menggunakan pandangan Kroll & Proeller (2013),	Di sini metodenya ialah deskriptif kualitatif dengan data yang didapat dari wawancara, observasi juga dokumentasi.	Hasil analisis pemaparan faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem akuntabilitas kinerja pada lembaga pemerintahan didasarkan pada analisis penerapannya. Upaya untuk melaksanakannya tidak akan membawa tujuan yang diinginkan tanpa adanya implementasi yang efektif. Implementasi dalam suatu kebijakan bergantung pada pengambilan kebijakan yang telah diterapkan sehingga terlihat berhasil atau tidak.	Penelitian terdahulu : a) Penelitian membahas tentang penerapan sistem akuntabilitas di Lembaga pemerintahan di Indonesia secara <i>universal</i> b) Teori yang digunakan teori dun, teori Kroll & Proeller dan teori hukuman c) Lokus lembaga pemerintahan Indonesia Penelitian penulis : a) Penelitian penulis membahas tentang

	<i>Science And Technology</i>, 2023, Vol. 10, No. 2, Pp. 522-531522		yang menyebutkan bahwa manajemen kinerja diterapkan ketika organisasi dituntut untuk menghasilkan capaian tertentu dan menerjemahkan konsep manajemen strategis ke dalam tindakan nyata. Terakhir, teori tentang hukuman juga digunakan dalam penelitian ini, di mana hukuman tidak semata-mata ditujukan kepada individu secara terpisah, melainkan merupakan bagian dari penegakan norma yang telah ditetapkan secara resmi dan menjadi bagian dari otoritas sistem kelembagaan (Binder, 2002).			proses dan hasil capaian akuntabilitas kinerja serta faktor pendorong dan penghambatnya khususnya pembuatan E- KTP di Dukcapil Kabupaten Demak b) Mengaplikasikan teori akuntabilitas kinerja Sheila Elwood c) Lokus penelitian Disdukcapil Kab. Demak
--	--	--	--	--	--	---

4.	Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan (Ulin & Aisyah, 2023) Jurnal Minfo Polgan Volume 12, Nomor 2	Untuk menganalisis hasil evaluasi dari tanggung jawab kinerja Pelayanan Publik membuat E-KTP Disdukcapil Kota Medan	Pada hal ini peneliti menggunakan teori sebagai berikut : (1) Teori Budiarjo (Sutedi, 2009) yang menjelaskan tentang akuntabilitas sebagai sebuah konsep kesiapan aktor pemerintah untuk memenuhi tanggung jawab pelayanan. (2) Teori Henry Simamora (2006:338), terkait kinerja didefinisikan rangkaian dalam instansi mampu memaksimalkan pelaksanaan tugas individu oleh karyawan. (3) Terakhir, teori Lupiyoadi (2001) yang mengemukakan bahwa dalam menilai	Di sini digunakan metode kualitatif berpendekatan deskriptif. Dilakukan pengumpulan data secara langsung di lapangan melalui wawancara, yaitu dengan mengajukan pertanyaan secara tatap muka kepada informan yang telah ditetapkan sebelumnya.	Di sini tujuannya ialah menilai tanggung jawab kinerja pelayanan publik dalam proses melayani penerbitan KTP Elektronik di Disdukcapil Kota Medan. Hasilnya memperlihatkan bahwasannya lembaga ini mampu mempertanggungjawabkan kinerjanya, mencakup tahapan melayani, biaya yang dikenakan, serta hasil layanan, baik kepada masyarakat selaku penerima layanan maupun kepada pimpinan sebagai atasan langsung.	Penelitian terdahulu : a) Fokus penelitian yaitu terkait evaluasi tanggung jawab kinerja dari pelayanan publik. b) Metode pengumpulan data hanya melalui wawancara. Penelitian peneliti : a) Fokus penelitian analisis tahapan serta hasil akuntabilitas kinerja pelayanan publik. b) Metode penelitian yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.
----	---	--	--	---	---	--

			kualitas pelayanan publik dibutuhkan aspek dimensional untuk menunjukkan baik buruknya pelayanan publik.			
5.	<i>Toward A Public Administration Theory Of Felt Accountability</i> (Journal Translation) (Overman & Schillemans, 2022) <i>Public Administration Review</i> , Vol. 82, Iss. 1, Pp. 12–22. © 2021 The authors. Public	Untuk mengetahui teori psikologis generik pada akuntabilitas dalam administrasi publik yang bergantung pada konteks yang secara menyeluruh terkait teori umum tentang akuntabilitas.	Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori : 1. Teori akuntabilitas administrasi publik di tingkat aktor yang dapat mengacu pada sejumlah studi tentang akuntabilitas dalam teori psikologi (Aleksowska, Schillemans & Grimmelikhuijsen 2019 ; Han Dan Perry 2020 ; Lerner & Tetlock 1999). 2. Teori psikologis akuntabilitas yang mengasumsikan	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif berdasarkan konteks khusus organisasi publik yang membutuhkan metode di luar eksperimen dalam laboratorium, dan memerlukan studi in vivo mengenai landasan mikro akuntabilitas.	Hasil penelitian ini memperluas model umum dari akuntabilitas yang telah dikembangkan secara psikologi dan menyimpulkan bahwa beberapa peran dasar pemberi pelayanan di sektor publik sebagian besar sesuai dengan SOP namun penyimpangan masih dapat ditemukan sehingga akuntabilitas juga dituntut mengenai isu-isu lain selain tanggung jawab inti yaitu menjaga akuntabilitas dan pemberian pelayanan publik.	Penelitian terdahulu : a) Fokus penelitian terhadap teori akuntabilitas dan teori psikologis akuntabilitas b) Membahas terkait akuntabilitas secara teori Penelitian peneliti : a) Fokus penelitian terhadap proses, hasil, faktor pengambat dan faktor pendorong kinerja akuntabilitas pelayanan publik administratif yaitu

	Administration Reviewpublished By Wiley Periodicals Llc Onbehalf Of American Society For Publicadministration.Doi: 10.1111/Puar.1 3417.		bahwa pemegang kekuasaan memiliki otoritas dan mempunyai kapasitas serta posisi untuk menilai dan memberikan sanksi kepada pemberi pelayanasn (Hochwarter Et Al. 2007). 3. Teori penetapan tujuan yaitu menetapkan kesulitan tingkat pencapaian sehingga dapat memotivasi individu dalam memprioritaskan tugas (Gilad 2015).			membuat KTP-el b) Membahas terkait akuntabilitas secara paraktik di pemerintahan
6.	Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan	Tujuannya ialah memahami, menganalisis dan mendiskripsikan kualitas pelayanan	Penelitian ini menggunakan teori Thoha (2003:243) dan teori Sinambela (2010) dimana teori Thoha	Di sini menerapkan pendekatan kualitatif dengan <i>case study</i> , di mana datanya berbentuk deskripsi	Berdasarkan hasil dari penelitiannya kualitas pelayanan pembuatan KTP-El oleh Disdukcapil Kab. Halmahera Selatan dapat	Penelitian terdahulu : a) Teori yang digunakan merupakan teori Thoha dan teori Sinambela terkait

	Sipil Kabupaten Halmahera Selatan (Suleman, 2019) Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, April 2019 Volume 5 Nomor 1	admisnistratif yaitu e-KTP Disdukcapil Kabupaten Halmahera Selatan.	menjelaskan definisi pelayanan sebagai usaha yang dikerjakan oleh orang ataupun sekelompok/lembaga guna memudahkan masyarakatnya dalam berbagai pengurusan kebutuhan. Sedangkan teori Sinambela menjawab terkait definisi pelayanan publik yang dilakukan pemerintah untuk membantu masyarakatnya.	tertulis serta terungkap melalui kata-kata lisan yang menggambarkan perilaku yang diamati selama proses penelitian.	dikatakan belumlah optimal, dilihat menurut : a) Proses pelayanannya selama pembuatan E-KTP tidak sesuai SOP. b) SDM petugas pelayanan terbatas c) Sarana dan prasarana terbatas.	definisi pelayanan publik b) Fokus penelitian terkait kualitas pelayanan pembuatan e-KTP c) Lokus penelitian Dinas Dukcapil Kbaupaten Halamahera Selatan. Penelitian peneliti : a) Teori yang peneliti gunakan teori Sheila Elwood yang berhubungan dengan akunabilitas kinerja pelayanan publik. b) Fokus penelitian analisis proses serta hasil akuntabilitas kinerja pelayanan publik KTP-el c) Lokus penelitin Disdukcapil Kabupatern Demak.
--	---	--	---	--	--	---

7.	<i>Public Service Responsibility in the Management of Electronic Population Card (E-Ktp) and Family Card (Kk) At the Department of Population and Civil Registration of Barru District</i> (Journal translation) (Jumria, 2022) Meraja Journal Vol 4, No 3, November 2021	Penelitian ini bertujuan untuk evaluasi terhadap responsibilitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kab. Barru terkait layanan KTP-el dan KK.	Penelitian ini peneliti menggunakan teori : 1. Sedarmayanti (2009:290) mengungkapkan bahwasannya penyelenggaraan pelayanan publik yang selaras dengan prinsip <i>good governance</i> harus didasarkan pada beberapa landasan pokok, yakni akuntabilitas, keterbukaan, partisipasi masyarakat, serta kekuatan hukumnya yang dijalankan oleh aparatur birokrasi. 2. Menurut Fitzsimmons (dalam Lijan, 2010:7), ada 5 tolak ukur utama dalam layanan publik, yaitu	Peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dan dijabarkan.	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa responsibilitas pelayanan publik E-KTP dan KK masih kurang maksimal karena faktor tanggung jawab pegawai kantor dinas dimana hal ini menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan publik Disdukcapil Kab. Barru.	Penelitian terdahulu : a) Teori yang diambil dari teori Sedarmayanti dan Fitzsimmons terkait pelayanan publik menuju <i>good governance</i>. b) Fokus penelitian evaluasi pelayanan publik e- KTP dan KK. c) Lokus penelitian Disdukcapil Kabupaten Barru Studi peneliti : a) Teori yang peneliti gunakan teori Sheila Elwood yang berhubungan dengan akunabilitas kinerja pelayanan publik. b) Fokus penelitian tanggung jawab kinerja pada
----	---	---	---	---	---	---

			keandalan (<i>reliability</i>), bentuk fisik atau fasilitas (<i>tangibles</i>), ketanggapan (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan kepedulian atau empati (<i>empathy</i>).			pelayanan E-KTP. c) Lokus penelitian Disdukcapil Kab. Demak.
8.	Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Perspektif Masyarakat pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah. (Fachruddin, Asriani, 2023) Jurnal Ilmu	Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji ulang akuntabilitas dan transparansi pelayanan pembuatan KTP, KK dan akta kelahiran pada berdasarkan perspektif masyarakat daerah.	Teori yang digunakan oleh peneliti adalah : a) Ratmintodan Winarsih(2005:18) keterbukaan terkait diselenggarakannya layanan bagi publik haruslah terbuka, tidak sulit, juga bisa diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. b) Menurut Starling (1998;164) akuntabilitas merupakan bersedia	Metode yang digunakan deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, angket, serta penelusuran literatur.	Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas program berkaitan erat dengan pencapaian tujuan layanan yang diberikan pegawai Disdukcapil Pemerintah Daerah Kendari kepada masyarakat, khususnya dalam hal pembuatan Kartu Keluarga KTP, serta Akta Kelahiran. Penilaian dilakukan sebagai cara melihat apakah pelayanan tersebut telah sesuai dengan SOP serta SPM yang sudah	Penelitian terdahulu : a) Fokus penelitian terkait tanggung jawab serta transparansi pelayanan administratif di Disdukcapil Daerah secara universal. b) Teorinya menggunakan teori Ratminto & Winarsih dan teori Starling. c) Studi kasusnya terkait pelayanan adminsitratif yaitu KK, KTP, dan Akta

	Manajemen Sosial Humaniora (JIMSH) Volume 5 Nomor 2, Agustus 2023 p-issn:2654-7287 e-issn:2774-3845		menanggapi pertanyaan publik atas dasar akuntabilitasnya.		disahkan.	Kelahiran. Penelitian peniliti : a) Fokus penelitian terkait akuntabilitas pelayanan administratif di Dukcapil Kabupaten Demak b) Menggunakan teori Sheila Elwood c) Studi kasus administratif yaitu E-KTP.
9.	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Akuntabilitas Program Kerja	Tujuannya ialah agar paham kualitas pelayanan publik, akuntabilitas serta program kerja pada kantor UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis melalui Indeks Kepuasan	Penelitian ini mengadopsi teori akuntabilitas yang menunjukkan adanya komitmen pemerintah terkait melayani masyarakat (Riantiarno, 2011). Teori akuntabilitas dipakai pula dalam menilai sejauh mana instansi mampu	Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, datanya disajikan dalam bentuk angka dan diukur menggunakan <i>skala Likert</i> .	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan publik Kantor UPTD Kecamatan Mandau sudah masuk kategori baik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat. Program kerja juga dinilai baik diwujudkan dengan program kerja jebol master yang memudahkan masyarakat agar tidak jauh	Penelitian terdahulu : a) Metode penelitian kuantitatif b) Lokus penelitian kantor Kecamatan Mandau c) Fokus penelitian kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan program kerja

	Pada Uptd Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis (Gustia, Ahyaruddin, & Sari, 2022) <i>Ecountbis Economics, accounting and business journal</i> vol.2 No.3	Masyarakat.	menjalankan dan mempertahankan tanggung jawabnya terhadap pencapaian hasil yang telah ditetapkan (Bill Christian Rondonuwu dkk., 2017).	Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, wawancara, dan penyebaran angket. Selain itu, pengujian validitas dilakukan menggunakan rumus <i>Product Moment Pearson</i>, sedangkan reliabilitas diuji dengan menggunakan rumus <i>Cronbach's Alpha</i>.	jauh ke kantor karena pegawai yang akan datang ke tempat.	Penelitian peneliti : a) Metode penelitian kualitatif b) Lokus penelitian Dinas Dukcapil Kabupaten Demak c) Fokus penelitian proses dan hasil akuntabilitas kinerja serta faktor yang mendorong dan menghambat akuntabilitas.
10.	Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Kantor Kecamatan	Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis hasil implementasi berdasarkan prinsip tanggung jawab serta keterbukaan pada pelayanan E-KTP Kec. Tallo	Penelitian ini mengacu pada beberapa teori, yaitu: 1. Kusumastuti (2014:2) menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan bentuk tanggung jawab dari pihak penyelenggara layanan publik untuk	Metode yang digunakan yaitu pemaparan data dengan bentuk deskriptif melalui metode kualitatif. Sedangkan pengumpulan datanya berasal dari wawancara, telaah	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa akuntabilitas, yang ditinjau dari ketepatan dan kelengkapan informasi guna mendukung tercapainya tujuan program, menunjukkan beberapa temuan sebagai berikut:	Penelitian terdahulu : a) Fokus penelitian terkait implementasi dari prinsip akuntabilitas dan transparansi untuk pelayanan E- KTP b) Lokus penelitian Kecamatan Tallo Kota Makassar

	Tallo Kota Makassar). (Haikal & mauliana, 2022) Jurnal Administrasi Negara Volume 28 Nomor 1, Edisi April 2022 p-ISSN: 1410-8399, e-ISSN: 2615-3424	Kota Makassar.	menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap keputusan, tindakan, serta hasil kinerja yang telah dicapai. 2. Sementara itu, Kristianten (2006:73) menjelaskan bahwa prinsip transparansi dalam pelayanan publik dapat dinilai melalui beberapa indikator, seperti ketersediaan dan kemudahan akses terhadap dokumen, kejelasan serta kelengkapan informasi, dan keterbukaan dalam proses pelaksanaannya	dokumen dan observasi.	a) Dari sisi Sistem Informasi Manajemen dan pemantauan hasil, pelaksanaannya telah berjalan secara optimal, ditunjukkan melalui peningkatan kualitas layanan dan kompetensi sumber daya manusia. b) Dari aspek keterbukaan akses publik terhadap informasi serta mekanisme pengaduan masyarakat, masih diperlukan peningkatan agar lebih efektif. c) Dari sisi transparansi, penyampaian informasi mengenai prosedur, biaya, dan tanggung jawab sudah dilakukan dengan baik. d) Dari segi kemudahan dalam mengakses informasi, pelaksanaannya dinilai sudah baik.	c) Teori yang digunakan teori Kusumastuti dan Kristianten. Penelitian peneliti a) Fokus penelitian proses dan hasil akuntabilitas kinerja serta faktor yang mendorong dan menghambat akuntabilitas. b) Lokus penelitian Dinas Dukcapil Kabupaten Demak c) Menggunakan teori Sheila Elwood
--	--	----------------	--	------------------------	---	--

					e) Sementara itu, terkait penyusunan mekanisme pengaduan, masih terdapat kendala, seperti dugaan pungutan liar atau permintaan suap, sehingga aspek ini belum sepenuhnya berjalan optimal dalam pelayanan publik.	
--	--	--	--	--	--	--

Penelitian dengan judul “Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan” (Asnani Ali et al., 2023) penelitian yang dilakukan menguraikan bahwa tanggung jawab kinerja pelayanan pada Disdukcapil Kota Tidore Kepulauan di proses membuat KTP-El dinilai masih rendah dan belum berjalan secara maksimal.. Hal ini disebabkan masih terdapat pihak – pihak yang ketidakpuasan terhadap proses akuntabilitas dalam pembuatan e-KTP dan menurut masyarakat dalam berbagai keluhan yang dianggap rumit, harus menunggu lama, dan tidak ada ketepatan waktu penyelesaian pada saat proses pelayanan.

Penelitian berjudul “Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP-El pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan” (Ulin & Aisyah, 2023) yang dilakukan oleh Tuti Tria Ulin dan Siti Aisyah menunjukkan bahwasannya Disdukcapil Kota Medan telah mampu menunjukkan tanggung jawab atas kinerjanya, baik dalam hal proses pelayanan, biaya, maupun hasil layanan kepada masyarakat dan pimpinan. Upaya peningkatan akuntabilitas tersebut dilakukan dengan turun langsung ke masyarakat melalui pelayanan secara *door to door*.

Penelitian yang dilakukan oleh Sjors Overman dan Thomas Schillemans pada tahun 2022 yaitu “*Toward a Public Administration Theory of Felt Accountability*”(Overman & Schillemans, 2022). Hasil penelitiannya meliputi perluasan model umum dari akuntabilitas yang telah dikembangkan secara psikologi dan menyimpulkan bahwa beberapa peran dasar pemberi pelayanan di sektor publik sebagian besar sesuai dengan SOP namun penyimpangan masih dapat ditemukan sehingga akuntabilitas juga dituntut mengenai isu-isu lain selain tanggung jawab inti yaitu menjaga akuntabilitas dan pemberian pelayanan publik. Penyimpangan akuntabilitas ini menjadi alat yang dikhawatirkan sebab memiliki tingkatan yaitu Peran Berbeda-Beda Dan Mungkin Tumpang Tindih, Jenis Akuntabilitas Berbeda- Beda Pada Setiap Pemegang Akun, Dan Akuntabilitas Juga Dituntut Dan Diberikan

Penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan” (Suleman, 2019) dari Sukur Suleman menyatakan bahwasannya mutu melayani KTP-el di Disdukcapil Kab. Halmahera Selatan masih berada di bawah tingkat optimal secara menyeluruh dapat dilihat berdasarkan standarisasi pelayanan dengan waktu pelayanan yang cenderung lama dalam waktu penyelesaian KTP. Dilihat juga melalui sumber daya manusia yang diimplementasikan oleh pegawai dinas yang kurang cekatan dalam melayani masyarakat. Serta sarana prasarana yang tidak memadai dan terbatas seperti ruang tunggu kurang luas, ruangan kerja petugas yang terbatas dan internet baik wifi maupun jaringan sistem aplikasi yang kurang bagus sehingga kerap kali *server down*.

Penelitian lain berjudul “*Public Service Responsibility in the Management of Electronic Population Card (E-KTP) and Family Card (KK) at the Department of Population and Civil Registration of Barru District*” (Jumria, 2022) yang ditulis oleh Jumria, menunjukkan bahwa tanggung jawab pelayanan publik terkait pengelolaan KTP-el dan KK di Kab. Barru masih belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat tanggung jawab pegawai di kantor dinas, yang berdampak pada kurang maksimalnya kualitas layanan publik. Pertanggungjawaban tersebut diwujudkan melalui penyusunan LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah), yang memuat laporan kegiatan pelayanan selama satu tahun oleh instansi terkait.



Gambar 1.3 LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah)
 Sumber : (Sistem Informasi Pembangunan Daerah, Kemendagri)

1.6.2 Kajian Teori

1.6.2.1 Administrasi Publik

Administrasi publik berasal dari dua kata yaitu administrasi (*adnministration*) dan publik dimana administrasi diambil berdasarkan gaya bahasa Yunani *ad* dan *ministrare* artinya intensif dan melayani. Teori lain dari Simon (1999:3) memberi pengertian administrasi yaitu kegiatan dari kelompok bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Tidak hanya itu, teori datang dari Leonard D. White yang mengartikan administrasi adalah proses yang disederhanakan, administrasi publik berkaitan dengan tata kelola pemerintahan dan kegiatan yang dikerjakan untuk melayani publik. Sehingga dapat dikatakan administrasi publik adalah praktik dan pembelajaran tentang profesionalitas kebijakan publik dalam implementasinya secara terorganisir untuk kepentingan publik. (karim, 2013)

Dikutip dari Chander & Plano dari Keban (2004:3), mendefinisikan administrasi publik sebagai sebuah tahapan ketika masyarakat serta aparatur sumber dayanya dikelompokkan kemudian disusun secara sistematis untuk merumuskan, menjalankan, serta mengatur pengambilan keputusan di ranah publik. Di sisi lain, menurut Henry yang dikutip dalam Harbani Pasolong (2008:8)

menyatakan adanya tujuan dari administrasi publik yaitu membangun pemahaman antara pemerintah dan masyarakatnya, serta mendorong agar kebijakan publik menjadi lebih cepat merespon keperluan masyarakat. Administrasi publik adalah perpaduan kompleks antara teori dan praktik, dengan fokus pada penerapan teknik-teknik manajerial guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Di sisi lain, Waldo dalam Pasolong (2008:8) mengartikan administrasi publik sebagai proses pengelolaan serta pengorganisasian sumber daya manusia dan peralatan untuk mencapai tujuan pemerintahan.

Dari teori beberapa ahli yang telah dipaparkan, dapat diperoleh simpulan definisi Administrasi Publik yaitu ilmu yang dilakukan oleh orang – orang dalam organisasi dan bekerja sama untuk tujuan politik dalam rangka melayani publik secara efektif dengan waktu yang efisien. Secara rasional administrasi publik adalah upaya sekelompok orang memberikan pelayanan dengan tujuan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.6.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma berawal dari Bahasa Yunani yaitu *paradigm* artinya pola atau contoh. Menurut Friedrichs memandang paradigma sebagai hal dasar dari disiplin ilmu yang menjadi pokok permasalahan cabang disiplin ilmu. Secara garis besar, dapat diketahui bahwa paradigma administrasi publik yaitu model atau pola mengenai *focus* dan *locus* dari permasalahan administrasi *public*. Kategori administrasi publik yang merupakan disiplin suatu ilmu dan berkembang secara kompleks, dimana serangkaian perkembangannya menjadi pergeseran paradigma. Berikut yang merupakan paradigma administrasi publik berdasarkan Nicholas Henry (1988) :

1. Paradigma satu : Dikotomi politik administrasi

Periode ini berlangsung antara tahun 1900 hingga 1926, yang ditandai dengan terbitnya karya Frank J. Goodnow pada tahun 1900 dan Leonard D. White pada tahun 1926 melalui bukunya *Politics and Administration*, Goodnow. Bukunya menjelaskan terkait negara memiliki fungsi politik dan administrasi. Ke dua fungsi ini menjelaskan bahwa fungsi politik yaitu perumusan kebijakan atau

cerminan dari kehendak serta aspirasi negara. Fungsi lainnya yaitu fungsi *administration* menyangkut pelaksanaan suatu kebijakan oleh para pelaksana administrasi. Fokus administrasi publik berada pada politik administrasi sehingga administrasi publik memiliki definisi perpanjangan tangan politik dalam menjalankan kebijakannya telah dirumuskan oleh politik. Sedangkan lokusnya yaitu dimana administrasi publik diselenggarakan sehingga mengacu pada birokrasi pemerintah yang bekerja setelah politik merumuskan kebijakan.

2. Paradigma dua : Prinsip – Prinsip Administrasi

Paradigma dua berkisar pada tahun 1927 - 1937 melalui Diterbitkannya buku kedua mengenai administrasi publik karya Willoughby. Judulnya sendiri ialah *Principles of Public Administration* di tahun 1927. Penjelasan dari bukunya adalah adanya prinsip - prinsip administrasi yang harus diterapkan oleh administrator publik. Pelopor paradigma kedua ini yaitu FW Taylor dengan 4 prinsip dasar administrasi publik yaitu ilmu manajemen untuk memperoleh kinerja pegawai yang baik, menyelenggarakan proses seleksi pegawai yang bertanggung jawab, meningkatkan pengembangan Pendidikan pegawai secara ilmiah, dan Kerjasama yang kuat antar pegawai baik atasan maupun bawahan.

3. Paradigma ke-tiga yaitu : Administrasi Publik sebagai ilmu politik

Paradigma ini dilalui pada tahun 1950 – 1970 yang menjelaskan mengenai fase paradigma dengan usaha untuk menetapkan administrasi publik pada konsep awal sebagai disiplin ilmu yaitu ilmu politik. Administrasi publik sebagai eksekutor politik memiliki permasalahan yaitu tidak dapat bebas menilai dan dapat diintervensi lingkungan politik ditandai dengan tidak adanya landasan intelektual yang dimiliki menyebabkan studi administrasi publik mengalami kemunduran sebagai suatu disiplin ilmu.

4. Paradigma empat ; Administrasi Publik Sebagai Sebuah Ilmu Administrasi

Era paradigma empat berkisar pada tahun 1954 – 1970 yang secara periodenya hampir bersamaan dengan paradigma ke tiga. Pada paradigma ke empat administrasi publik menyediakan manajemen dan hanya memiliki fokus

tanpa memiliki lokus. Paradigma ke empat menjadikan administrasi publik tidak ada perbedaannya dengan administrasi bisnis yang menggunakan fokus pada efektivitas, efisiensi, dan produktivitas.

5. Paradigma ke lima : administrasi publik sebagai administrasi publik

Paradigma ke lima berlangsung pada tahun 1970 – sekarang dimana sejak tahun 1970 administrasi publik dianggap sebuah ilmu dengan fokusnya mengenai teori organisasi, ilmu manajemen, kebijakan dan politik ekonomi. Sedangkan lokus pada permasalahan publik dan kepentingan publik.

6. Paradigma ke enam yaitu *E- Governance*

Governance merupakan pendekatan baru dalam pengelolaan pemerintahan yang menekankan keterlibatan 3 pilar utama, yaitu pemerintahan, pihak swasta, dan pihak masyarakat/ publik. Sebelum menggunakan paradigma *governance* terlebih dahulu pemerintahan menggunakan *government*, di mana pemerintah menjadi satu-satunya pihak yang menjalankan fungsi pemerintahan. (Ramadhan & Suryaningrum, 2020) Paradigma *governance* mulai dianut oleh sejumlah negara berkembang, termasuk Indonesia. Sejak tahun 1980-an, negara-negara Barat mulai mengembangkan pendekatan ini dengan cara mengurangi dominasi peran negara dalam pembangunan dan memberikan kewenangan lebih besar kepada aktor-aktor kebijakan lainnya. Dalam implementasinya, paradigma ini melibatkan tiga unsur penting, yaitu pemerintah, sektor privat, dan masyarakat sipil, yang bersama-sama memiliki tanggung jawab dalam proses pembangunan. Pemerintah tidak lagi bekerja sendiri, melainkan didukung oleh sektor swasta dan masyarakat dalam menjalankan program-program pembangunan. Di negara-negara berkembang, strategi ini dilakukan dengan menyatukan berbagai pandangan serta program agar tujuan pembangunan dapat tercapai secara efektif. (Puspaningtiyas, 2022). .

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengacu dalam paradigma ke-6, yaitu paradigma *Governance*, di mana fokus kajiannya adalah pada peran administrator publik dalam memberikan pelayanan yang optimal guna memenuhi tanggung jawab pelayanan publik kepada masyarakat. Paradigma ini membahas

bagaimana pemerintah dapat berevolusi menuju pada arahan pemerintah dengan sebutan *good governance* melalui pemberian pelayanan publik terbaik melalui peningkatan kinerja pegawainya untuk memenuhi standar akuntabilitas layanan publik.

1.6.2.3 Pelayanan Publik

Arti pelayanan adalah padanan kata *service* dalam bahasa Inggris dimana menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2014) diartikan sebagai segala jenis perbuatan atau aktivitas yang dilakukan suatu pihak kepada pihak lainnya. Sifatnya di sini ialah *intangible* dan tidak menghasilkan hak milik. Sementara itu, Ivancevich dan rekan-rekannya (dalam Ratminto & Winarsih, 2007:2) mendefinisikan pelayanan sebagai produk, baik berupa barang maupun jasa yang tidak terlihat secara fisik, serta melibatkan interaksi manusia dan penggunaan alat dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan mencakup pemberian jasa atau barang yang melibatkan tindakan nyata dari petugas, yang dapat dirasakan dalam proses penyampaian dan penerimaannya. Menurut Kotler (dalam Supranto, 2011:227), pelayanan memiliki sejumlah karakteristik, yaitu:

- a) Tidak memiliki wujud (*Intangible*) merupakan pelayanan yang tidak dapat digunakan sebelum pelayanan diterima.
- b) Tidak terpisah (*Iseparability*) dimana pelayanan dapat dirasakan bersamaan dengan kehendak seseorang untuk diberikan kepada orang lain, namun dia tetap menjafdi bagian pelayanan.
- c) Berbagai – macam variasi (*Variability*) adalah Pelayanan yang mengalami perubahan karena lingkungan bersifat dinamis. Pelayanan ini bergantung dari penyedia layanan, penerima layanan dan kondisi serta situasi pada saat tertentu.
- d) Tidak permanen (*Perishability*) pelayanan ini dimaksudkan tidak tahan lama atau daya tahan pelayanan yang diberikan berdasarkan situasi dan berbagai faktor yang menjadi pendorong atau penghambat pelayanan (Uli et al., 2018).

Dikutip dari penelitian Maisarah pelayanan publik dilaksanakan pemerintah kepada warga negaranya. Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai perwujudan fungsi aparatur negara yang pelaksanaannya terbagi pada Instansi Pemerintah pusat dan Daerah baik lingkungan BUMN maupun BUMD. (Maisarah, 2021) Sedangkan menurut Alamsyah (2011), pelayanan publik didefinisikan semua hal kegiatan layanan dari pemerintah, individu, bahkan organisasi lainnya sebagai respons terhadap kebutuhan individu, kelompok, atau organisasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat secara umum.

Sementara itu, Sadu Wasistiono (2001) menjelaskannya sebagai pemberian layanan yang diselenggarakan pemerintah dan swasta yang mengatasnamakan pemerintah atau oleh swasta sendiri kepada masyarakat, baik dilakukan secara berbayar ataupun gratis. Tujuannya yaitu memenuhi kebutuhan, keperluan dan kepentingan publik. Saat ini pelayanan publik menjadi unsur penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang disesuaikan dengan ketentuan hukum yang masih berlaku. Sedangkan menurut Herman (2019), Memenuhi kebutuhan adalah hak fundamental dan hak asasi setiap warga negara serta penduduk untuk memperoleh pelayanan terkait barang, jasa, maupun urusan administratif yang diselenggarakan oleh pihak penyelenggara layanan secara optimal. (Herman, 2019).

Berdasarkan pengertian yang telah dijabarkan diatas bisa ditarik kesimpulan yaitu pelayanan publik adalah semua jenis dan bentuk dari jasa baik jasa atau barang publik diselenggarakan dengan prinsip yang akuntabel serta dilakukan Instansi Pemerintah baik pusat dan Daerah terwujud dalam lingkungan BUMN maupun BUMD bertujuan guna melayani kepentingan masyarakat berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam aturan perundangan. Pada hakekatnya pemerintah diciptakan untuk memberi pelayanan kepada masyarakat dan mengatasi segala bentuk kondisi serta memberi wadah untuk masyarakat agar lebih berkembang baik dalam kemampuan maupun kreativitas untuk mencapai tujuan bersama. (Palma & Arbayah, 2021) Pelayanan publik diwujudkan untuk

memberi kepuasan masyarakat dengan kesesuaian azas – azas pelayanan publik yang disebutkan sebagai berikut :

1) Azas Transparasi.

Azas ini sifatnya terbuka juga sangat mudah diakses siapa saja dengan kebutuhan pelayanan publik.

2) Azas Akuntabilitas ;

Pelayanan publik mampu mempertanggungjawabkan pelayanan sesuai dengan aturan yang sudah tercantum pada perundang – undangan.

3) Azas Berdasarkan Kondisional ;

Pelayanan kepada masyarakat diselenggarakan menyesuaikan situasi dan kapasitas yang dimiliki, dengan mengacu pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Azas Kesamaan Hak ;

Pelayanan publik harus diberikan secara adil tanpa perlakuan yang berbeda berdasarkan suku, ras, agama, kelompok, jenis kelamin, maupun status ekonomi dan status keluarga, sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat memperoleh layanan yang setara.

5) Azas Keseimbangan Hak & Kewajiban.

Pemenuhan ini dilakukan oleh pihak yang memberi dan pihak yang menerima layanan publik. Azas ini untuk mendukung adanya pelayanan publik.(Nanna, 2019)

Menurut teori lain oleh Hardiyansyah (2011:23) pelayanan publik diklasifikasikan dalam 3, yakni :

1. Pelayanan publik administratif

Jenis yang terkait administrasi yaitu pelayanan terkait pembuatan maupun perpanjangan serta *update* data dalam berbagai dokumen seperti : pemecahan

sertifikat tanah, KTP, akta kematian, akta kelahiran, *update* KK, izin mendirikan bangunan, paspor, STNK, BPKB, buku nikah dan lainnya.

2. Pelayanan Publik Berbentuk Barang

Pelayanan publik berwujud barang merupakan pelayanan yang memiliki hasil barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau publik seperti : peneyediaan tenaga listrik oleh PLN dan penyediaan air oleh PDAM.

3. Pelayanan Publik Penghasil Jasa

Pelayanan publik ini memberikan hasil jasa yang menunjang kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini seperti : jasa pos, subsidi transportasi umum jaklingko, BRT dan *busway*.

1.6.2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Goeth dan Davis ” (dalam Retno, 2020: 20) kualitas adalah kondisi bersifat dinamis dan berubah – ubah yang terjadi karena manusia, proses, lingkungan, dan layanan untuk mencapai tujuan dan harapan. Banyaknya arti kualitas layanan memiliki unsur mempengaruhi tingkat harapan masyarakat. Teori lainnya menjelaskan terkait kualitas layanan merupakan kondisi yang terus berkembang, dibentuk oleh interaksi antara individu, proses, lingkungan, hasil, dan layanan, yang semuanya ditujukan untuk memenuhi bahkan melebihi ekspektasi.

Pada konteks pelayanan publik, kualitas layanan menjadi aspek utama, terutama dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Menurut Agus Dwiyanto (2008:50–51), kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam pelaksanaan kinerja suatu organisasi dalam melayani publik. Kualitas ini berkaitan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat, yang dapat diukur melalui kemudahan akses layanan serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung yang memadai.

1.6.2.5 Manajemen Publik

Manajemen publik adalah satu aspek dari bidang studi Administrasi Publik melalui program program administrasi publik. Manajemen publik dapat dikatakan selaku ilmu dan seni dimana kegiatan yang dilakukan oleh seorang profesional yang sulit dengan metode dihitung dengan fungsi utama isu studi manajemen publik (Yudhiantara, 2021). Pengertian lain manajemen publik memiliki inti terhadap penekanan pada implementasi dalam penerapan teori, model, metode, dan teknik, untuk mencapai hasil secara efisien dan efektif.

Sementara itu, pengertian manajemen publik menurut para ahli bervariasi tergantung pada latar belakang pendidikan, pengalaman, serta sudut pandang yang digunakan. Lahirnya manajemen publik sebagai suatu bidang ilmu berawal dari pemikiran sederhana bahwa organisasi sektor publik umumnya dijalankan oleh manajer di sektor tersebut. Berdasarkan berbagai pandangan pakar yang sudah dijelaskan kemudian dibuat kesimpulan bahwa manajemen publik merupakan kajian interdisipliner yang membahas unsur umum organisasional, yang menggabungkan fungsi dari manajemen seperti perencanaan, organisasi, pelaksanaan, pengawasan serta fungsi pengelolaan sumber daya dari manusia, ekonomi, informasi dan masyarakat. (Manajemen Sektor Publik, Abdurrohm, Sunariyanto, Sagena, & Amane, 2023)

1.6.2.6 Akuntabilitas

Akuntabilitas berawal dari kosakata Inggris yaitu *accountability* artinya akuntabilitas/ pertanggung jawaban. Di Indonesia akuntabilitas diartikan dengan sebuah perbuatan untuk melaksanakan pertanggung jawaban atas sesuatu hal terhadap orang lain yang telah dilaksanakan sebelumnya. Sedangkan menurut para ahli, Widodo (2001:30) yang mengartikan akuntabilitas sebagai ungkapan kewajiban untuk menjawab hasil dari tujuan yang telah ditetapkan oleh media akuntabilitas. Konsep sederhana yang menyatakan bahwa sebagai penerima pelayanan publik mempunyai hak untuk menuntut pemerintah atas kesalahan yang dalam pelayanannya. Pernyataan ini konsisten dengan teori tanggung jawab oleh

John Locke yang menyatakan bahwa pemerintah didirikan dengan kewajiban moral untuk menjunjung tinggi keinginan rakyat.

Akuntabilitas membutuhkan tanggung jawab melalui pemisahan wewenang antar lembaga pemerintah di berbagai tingkatan untuk mencegah terjadinya pemusatan kekuasaan dan memberikan pengawasan timbal balik. Akuntabilitas merupakan tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh individu, kelompok, atau lembaga atas keputusan yang telah mereka buat. Inti dari akuntabilitas adalah memberikan jawaban yang jelas atas tanggung jawab yang dijalankan, sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Mengacu pada pemikiran J.B. Ghartery yaitu akuntabilitas memiliki tujuan untuk memberi jawaban berbagai persoalan penting dalam konteks pelayanan, seperti apa yang dilakukan, mengapa dilakukan, siapa yang bertanggung jawab, dalam konteks apa, ke mana arah pelaksanaan, serta bagaimana proses pertanggungjawaban itu dijalankan. (Ummah, 2019)

Akuntabilitas dijadikan sebuah pedoman untuk mengelola dan mengatur aparatur negara dalam melaksanakan program pelayanan publik sehingga tercapai tata kelola pemerintahan yang baik. Akuntabilitas mengarahkan agar semua pihak yang terlibat dalam program publik dapat mempertanggungjawabkan kegiatannya dan mempunyai kendali penuh terhadap birokrasi sehingga terwujud pelayanan publik yang efektif. Berdasarkan Mardiasmo Akuntabilitas telah dibagi menjadi dua hal yaitu pertama akuntabilitas horizontal yaitu tanggung jawab oleh penyedia layanan publik kepada masyarakat. Kedua akuntabilitas vertikal tanggung jawab terkait tata kelola dana pemerintahan kepada pihak yang memiliki otoritas lebih tinggi, seperti mempertanggungjawabkan kepada pemerintah daerah oleh unit-unit kerja.

Sedangkan Menurut Sheila Elwood (Mardiasmo 2004:226–227), menjelaskan lembaga serta pemerintahan wajib mencapai dari empat aspek tanggung jawab guna tercapainya kinerja dari pelayanan publik dapat berlangsung secara optimal. Dalam rangka mencapainya, perlu dilakukan evaluasi dan perbandingan guna

memastikan apakah proses dari pelayanan sudah dijalankan sesuai dengan perencanaan, standarisasi, dan ketentuannya. Adapun keempat dimensi dari akuntabilitas yaitu meliputi:

1. Akuntabilitas Hukum dan Integritas, yaitu berkaitan dengan kepatuhan terhadap hukum serta larangan terhadap penyalahgunaan wewenang, termasuk penggunaan dana publik arus sesuai dengan peraturan.
2. Akuntabilitas Proses, mengacu pada efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan metode untuk menyelesaikan tugas, yang mencakup prosedur administratif, sistem informasi manajemen, informasi akuntansi, serta tercukupinya pendukung.
3. Akuntabilitas Program, berfokus pada penilaian terhadap pencapaian target yang telah ditetapkan, dengan orientasi pada hasil maksimal dan penggunaan biaya yang efisien. Dimensi ini menunjukkan sejauh mana program yang dirancang mampu mewujudkan visi, misi, strategi, serta tujuannya itu.
4. Akuntabilitas Kebijakan, yaitu tanggung jawab instansi terkait kebijakannya yang wajib mempertimbangkan dampaknya di masa mendatang serta keselarasan kebijakan tersebut dengan kepentingan publik. (Ammuni et al., 2024)

Akuntabilitas memiliki alat ukur yaitu indikator akuntabilitas fungsinya sebagai pembanding serta penilai setiap kegiatan yang dilaksanakan. Akuntabilitas sendiri memiliki indikatornya, yakni tolak ukur sejauh mana sebuah pelayanan memenuhi tanggung jawabnya. Ini bisa menjadi penilai apakah kegiatan yang dilaksanakan memenuhi rencananya, pedomannya, serta aturannya. Sebagaimana dikutip dari Handayani (2015:25-31) yang memaparkan matra tanggung jawab menurut Sheila Elwood ke dalam beberapa matriks yang ditunjukkan di sini:

Tabel 1.3 Matriks Indikator Akuntabilitas

NO	Dimensi Akuntabilitas	Indikator	Penjelasan Indikator
1.	Hukum dan Kejujuran	1) Mematuhi prosedur	(1) Menyangkut kepatuhan serta kesesuaian dalam menjalankan prosedur dan mengelola aset publiknya melalui instansi pemerintah. (2) Terkait memberikan layanan publik secara gesit berdasarkan proses yang teliti, profesional, sarana dan prasarana yang lengkap, serta aturan yang jelas dan disiplin. (3) Memaparkan terkait pelayanan publik dengan biaya murah dan terjangkau.
		2) Akuntabilitas kinerja pada pelayanan publik	
		3) Akuntabilitas biaya pada pelayanan publik	
2.	Akuntabilitas Proses	1. Peran yang jelas	(1) Akuntabilitas dapat diwujudkan secara efektif apabila peran dan tanggung jawab pihak –pihak yang berkaitan terlibat dengan jelas sesuai aturan undang – undang. (2) Administrator penunjang akuntabilitas wajib mengetahui target dan tugasnya, tujuan dan sasaran
		2. Kinerja dan tujuan yang jelas	

			yang diharapkan.
3.	Hasil program yang dilaksanakan	1. Hasil programnya setelah selesai dilaksanakan.	(1) Menjelaskan terkait hasil dari program yang berjalan. (2) Hasil programnya memiliki pertimbangan keberhasilan dari target.
		2. Adanya penyesuaian target dan pencapaian program.	
4.	Akuntabilitas dalam Kebijakan	1. Akuntabilitas atas	(1) Terdapat kewajiban melapor kepada pimpinan secara eksekutif (2) Menjadi kewajiban pemimpin dalam pelaporan, mengonsultasikan, serta merespon klien serta <i>stakeholder</i> di sekitarnya. (3) mengimplementasikan setiap pemimpin wajib secara kontinyu mengomunikasikan serta mensosialisasikan kebijakannya pada bawahan.
		2. Akuntabilitas luar	
		3. Akuntabilitas bawah	

Sumber: dikutip dari Handayani (2015:25-31)

Berdasarkan teori David Hulme & Mark Turney sebagaimana dikutip dalam Raba (2006:115) bahwasannya tanggung jawab dianggap sebuah bentuk komprehensif di mana ini bisa diukur menurut indikatornya, yakni:

1. Legitimasi untuk pihak yang membuat kebijakannya
2. Kualitas moral yang baik
3. Peka terhadap lingkungan saat pelayanan
4. Mampu terbuka

5. Mampu memanfaatkan sumber daya dengan maksimal
6. Cara meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Berdasarkan Jeff dan Shah (1998:70), sejumlah tolak ukur lainnya guna menilai tanggung jawab antara lain ialah peningkatan rasa percaya serta bertambah puasny masyarakat terhadap pemerintah, tumbuhnya kesadaran warga, serta peningkatan representasi masyarakat yang mencerminkan kepentingan dan pilihan mereka. Sementara itu, prinsip akuntabilitas menegaskan bahwa seluruh aktivitas serta hasil yang dicapai dari pelaksanaan pemerintahan melalui birokrasi publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat luas. (Sawir, 2022)

Sedangkan menurut Moenir beberapa hal dapat memengaruhi akuntabilitas, yang bisa menjadi faktor pendorong maupun penghambat. pernyataan ini dikutip dari Muradi serta Rusli (2013:194–196). Faktornya tersebut yaitu :

1. Faktor kesadaran pegawai, yaitu sejauh mana individu memahami tindakan mereka dalam kaitannya dengan wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki sehingga mampu memberikan dampak positif atau negatif.
2. Faktor aturan, yakni keberadaan norma/ kebijakan pada prosedur yang harus diikuti organisasi baik pejabat maupun stafnya.
3. Faktor organisasi, fakto ini terkait dengan struktur internal yang membentuk pelaksanaan tanggung jawab.
4. Faktor kemampuan serta keterampilannya yang merupakan kompetensi dari individu dalam organisasi yang memberikan kekuasaan dan menjalankan tanggung jawab secara efisien.
5. Faktor infrastruktur dan fasilitas sebagai sarana penunjang yang berperan dalam mendukung kemajuan akuntabilitas.

1.6.2.7 Kinerja

Manajemen kinerja berasal dari penggabungan 2 konsep utama. Konsepnya ialah manajemen serta kinerja. Merujuk Griffin dan Safroni (2012:43), manajemen adalah serangkaian kegiatan yang mencakup perencanaan,

pengorganisasian, pengalokasian, koordinasi, serta pengawasan terhadap sumber daya demi mencapai tujuan dengan cara yang efisien dan menguntungkan. Di sisi lain, kinerja merujuk pada hasil dari pekerjaan yang dilakukan, yang terlihat dalam bentuk output atau performa kerja. Bacal dalam Wibowo (2013:12) menyatakan bahwa manajemen kinerja adalah proses komunikasi kolaboratif yang terus berlangsung antara pegawai dan atasannya. Komunikasi ini mencakup latihan yang menjelaskan ekspektasi secara jelas serta meningkatkan pemahaman terhadap tugas yang harus diselesaikan. Agar manajemen kinerja benar-benar membawa manfaat untuk organisasi, pimpinan, dan pegawai maka elemen dalam proses saat komunikasi mesti saling terintegrasi. Sementara itu, Castello berpendapat dalam Wibowo (2013:12) bahwa manajemen kinerja menjadi hal yang mendasar dan sebagai pendorong utama dalam pengambilan keputusan organisasi, baik terkait unit kerja maupun distribusi sumber daya.

Dalam bahasa Inggris, istilah "kinerja" dan "performance" memiliki makna yang sama berdasarkan teori A.Dale Timple (1992:231). Berdasarkan kamus besar bahasa yaitu Inggris, kinerja diartikan sebagai efektivitas, prestasi, atau hasil yang dicapai. Namun, makna kinerja tidak hanya terbatas pada hasil kerja semata, tetapi juga mencakup bagaimana suatu prosedur dijalankan. Oleh karena itu, baik aktivitas maupun hasil dari pekerjaan tersebut merupakan bagian dari kinerja itu sendiri. Armstrong & Baron pada Wibowo (2009:7) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil atau *outcome* kerja yang berhubungan dengan tujuan strategis dari perusahaan, kepuasan dari pelanggan, serta peran terhadap keuangan. Secara umum, kinerja bisa dimaknai sebagai hasil pencapaian dari aktivitas atau program yang sudah direncanakan untuk mengejar target dan tujuan dalam organisasi pada periode tertentu. Kesimpulan ini ditarik dari berbagai pengertian kinerja yang telah dipaparkan sebelumnya.

Dari definisi diatas selanjutnya terkait dengan jenis kinerja menurut Kasmir (2016:182) dibagi dalam beberapa kategori yaitu kinerja individu dan organisasi. Kinerja individu merupakan pekerjaan untuk seorang atau individu, sementara itu kinerja organisasi adalah pekerjaan yang ditujukan untuk bisnis. Secara

perluasannya dalam perspektif organisasi kategori kinerja dapat dibagi dua, yakni kinerja internal dan eksternal. Kinerja yang pertama ialah kinerja yang dilaksanakan berdasarkan perilaku, sedangkan kinerja eksternal merupakan kinerja yang dilaksanakan dengan pencapaian sesuai tujuan, sasaran, dan visi organisasi yang telah ditentukan.

Untuk mencapai hasil yang maksimal diperlukan pengukuran atau penilaian kinerja sehingga dapat mengetahui tingkat kinerja secara kelebihan maupun kekurangan serta hasil pencapaiannya. Berdasarkan teori Belarmino (2013:62–63) membahas terkait keuntungan bagi organisasi dengan fungsi sebagai sistem pemeliharaan, membantu perkembangan diri individu dan sebagai bahan evaluasi pegawai.

Fungsi dari pengukuran kinerja atau penilaian kinerja yaitu :

1. Membantu peningkatan kinerja bisnis atau organisasi.
2. Organisasi menjadi lebih efisien dan sukses dalam mencapai tujuannya. tujuan dan sasaran.
3. Keputusan dan alokasi sumber daya didasarkan pada metrik kinerja organisasi atau perusahaan. Metrik kinerja suatu organisasi atau perusahaan dimaksudkan untuk meningkatkan komunikasi internal dan menumbuhkan tanggung jawab kepada atasan.

1.6.2.8 Akuntabilitas Kinerja

Guna memastikan pencapaian misi organisasi secara terukur, para pemangku kepentingan telah menetapkan berbagai program dan aktivitas yang wajib dijalankan. Akuntabilitas kinerja menjadi tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat mengikuti PP RI No. 29 Tahun 2014. Selain itu, sesuai ketentuan dalam peraturan perundang-undangan, maka setiap instansi pemerintah wajib untuk bertanggung jawab dengan tugas dan fungsinya seperti penggunaan sumber daya yang sepadan dengan rencana strategis instansi.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus mempertanggungjawabkan kepada warga sebagai penerima pelayanan publik dan pimpinan sesuai dengan

peraturan yang berlaku. Aturan ini mengacu akuntabilitas pelayanan publik yang tertera pada (KEMENPANRB) KEP/26/M.PAN/2/2004. Ini isinya terkait Transparansi serta Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik :

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

Beberapa penyebab menjadi pertimbangan terkait menentukan akuntabilitas kinerja pelayanan publik yaitu tingkat ketelitian, keprofesionalan petugasnya infrastruktur serta fasilitas pendukung lengkap, aturan yang jelas seperti peraturan perundang-undangan atau kebijakan dan tingkat disiplin.

2. Akuntabilitas Biaya Pada Pelayanan Publik

Tarif pelayanannya sejumlah nominal yang ditetapkan undang – undang dari pemerintah. Pihak yang ditunjuk wajib mengurangi kekhawatiran masyarakat terkait anomali biaya pelayanan publik sesuai dengan surat keputusan pejabat terkait.

3. Akuntabilitas Produk Pada Pelayanan Publik

Untuk menjamin legitimasi dan serta mutu layanan, diperlukan standar teknis serta administratif yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Prosedur dan metode kerja yang digunakan harus jelas serta dijalankan mengikuti kriteria yang telah disahkan. Pengadaan barang dan jasa harus dilakukan dengan akurat, tepat sasaran, dan sesuai kebutuhan. Dalam pedoman yang dikeluarkan oleh Kepala Lembaga Tata Usaha Negara terkait laporan akuntabilitas kinerja pada instansi pemerintah bahwa terdapat prinsip yang harus menjadi dasar pelaksanaan akuntabilitas kinerja oleh pimpinan lembaga dan seluruh pegawai yang telah berkomitmen melaksanakannya. Semua itu harus berlandaskan pada sistem yang mampu menjamin penggunaan sumber daya dengan tetap dan berkala mengikuti aturan serta ketentuan yang dijalankan dengan menampilkan jumlah capaian target sebelumnya dan berfokus pada pencapaian sasaran, visi, dan tujuan di samping hasil dan keuntungan yang diwujudkan.

4. Jujur, objektif, akurat, dan transparan

Selain prinsip yang telah dibahas sebelumnya, organisasi memiliki hak, kewajiban dan tanggung jawab untuk mengawasi maupun mengevaluasi akuntabilitas kinerja oleh instansi pemerintah dan harus menunjukkan komitmen kuat untuk menerapkan sistem akuntabilitas kinerja menjadi lebih efektif. Hasil ini akan diperlihatkan kepada publik untuk mewujudkan keakuratan dan transparansi akuntabilitas publik.

Perpres No. 7 Tahun 1999 yang menjelaskan atau menetapkan terkait aturan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah menjadi dasar penting dalam membangun sistem akuntabilitas kinerja di Indonesia. Dalam peraturannya jelas bahwasannya tanggung jawab kinerja instansi pemerintahan menjadi bentuk kewajibannya dalam mempertanggungjawabkan pencapaian target yang telah ditetapkan. Evaluasi terhadap kinerja pemerintah dilakukan mulai dari proses pelaksanaan hingga hasil yang dicapai, yang kemudian dianalisis untuk menilai sejauh mana tanggung jawab kinerja telah terpenuhi.

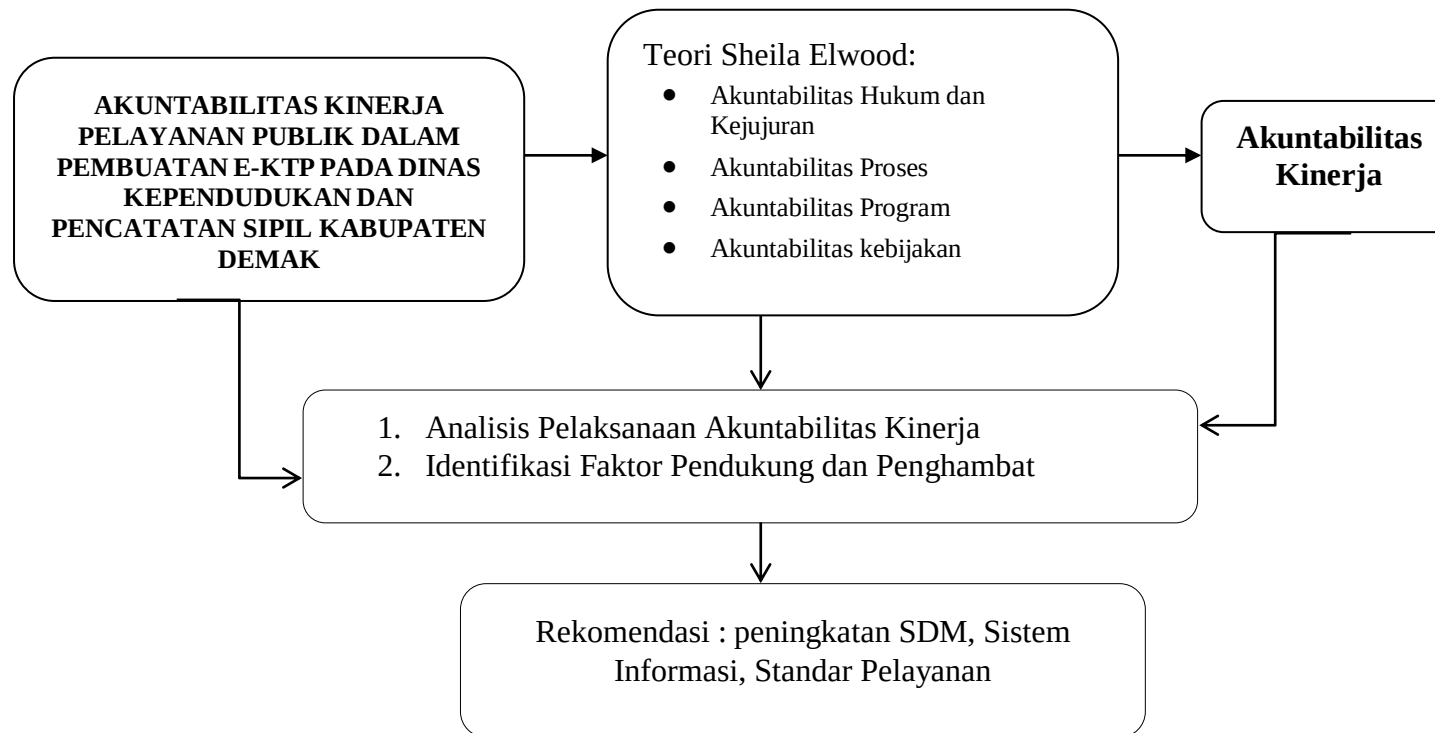
1.6.3 Kerangka berpikir

Pada dasarnya pelayanan publik melakukan upaya memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai penerimanya di mana ini menjadi tanggung jawab aparatur pemerintah atau penyedia layanan sebagai pelayan publik. Penelitian ini memiliki judul “Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak.” Penelitiannya merujuk Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tanggal 24 Februari dengan Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 mengenai akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- 1) Kejujuran dan Tanggung Jawab Hukum: Setiap standar dalam layanan publik harus dapat dijelaskan secara transparan dan bersifat tanggung jawab baik kepada masyarakat atau kepada unit layanan lembaga pemerintah.
 - a) Tanggung jawab terhadap kinerja pelayanan publik yang mesti selaras dengan peraturan yang berlaku dan telah disepakati oleh publik.

- b) Apabila standar layanan tidak tercapai, maka perlu diambil langkah perbaikan, dan pengguna layanan berhak memperoleh kompensasi atas pelanggaran yang terjadi terhadap tanggung jawab penyedia layanan.
- 2) Akuntabilitas Prosedural: Biaya layanan harus ditarik sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- a) Harus ada surat tugas resmi dari pejabat berwenang untuk menangani keluhan masyarakat terkait ketidaksesuaian tarif layanan publik.
 - b) Pelayanan yang diberikan harus mengikuti prosedur yang berlaku.
 - c) Proses serta langkah yang dikerjakan harus jelas sesuai aturan yang telah ditentukan.
- 3) Akuntabilitas Program:
- a) Persyaratan administratif yang menjamin keabsahan dan kualitas layanan harus disampaikan secara terbuka dan jujur.
 - b) Mekanisme akuntabilitas harus diterapkan ketika layanan publik tidak tersedia atau keluhan masyarakat tidak segera ditangani.
- 4) Akuntabilitas Kebijakan:
- a) Proses penuntutan pertanggungjawaban kinerja aparatur negara harus berdasarkan sejumlah kebijakan, seperti profesionalisme pegawai, tersedianya sarana & prasarana, aturan yang jelas, serta tingkat kedisiplinan.
 - b) Pelayanan publik yang diterima harus sah, layak, dan sesuai ketentuan.
- Untuk lebih jelasnya, Peneliti menuangkan kerangka pikir yang dapat dilihat dalam gambar bagan sebagai berikut :

Gambar 1.4 Kerangka Pikir Penelitian



1.7 Operasionalisasi Konsep

Agar misi organisasi dapat tercapai secara terukur, instansi pemerintah memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas program yang dijalankan oleh pemangku kepentingan baik berhasil ataupun gagal. Target kinerja ini dijelaskan dalam laporan kinerja pada setiap instansi yang diatur secara berkala. Secara umum, akuntabilitas dalam layanan publik berarti kewajiban aparat pemerintah untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Oleh karena itu, masyarakat memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban dari pegawai pemerintah, baik dalam pelayanan langsung maupun tidak langsung.

Hal ini mencakup proses pelaporan serta transparansi pada setiap kegiatan dan aktivitas yang menjadi tanggung jawab pihak yang diberi amanah, dengan berpedoman pada aspek-aspek akuntabilitas yang relevan. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik merupakan pelaksanaan layanan kepada masyarakat yang harus bisa dipertanggungjawabkan, baik kepada masyarakat umum maupun kepada instansi penyelenggara layanan pemerintah. Gejala yang akan dilihat sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas pada hukum dan integritas berkaitan erat dengan pencegahan wewenang yang disalahgunakan dan memastikan bahwa seluruh ketentuan hukum dan persyaratan terkait penggunaan dana publik dipatuhi secara ketat.
- b. Akuntabilitas proses menekankan pada kesesuaian metode pelaksanaan tugas, termasuk sistem administrasi, manajemen informasi, kelayakan sistem, dan data akuntansi yang digunakan. Akuntabilitas ini tercermin dalam pelayanan publik yang cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.
- c. Akuntabilitas program berfokus pada penilaian terhadap pencapaian target yang telah ditentukan. Selain itu Organisasi berupaya mencari berbagai pilihan program yang dapat memberikan manfaat maksimal dengan pengeluaran yang efisien. Setiap program yang dirancang dan dijalankan

wajib mematuhi prinsip-prinsip akuntabilitas lembaga publik. Dengan demikian, akuntabilitas program menuntut agar setiap inisiatif yang disusun memiliki kualitas unggul dan mampu menunjang pencapaian visi, tujuan, strategi, serta sasaran organisasi.

Akuntabilitas kebijakan merupakan mekanisme di mana lembaga publik dapat mempertanggung jawabkan keputusan serta kebijakan yang telah diambil dan di laksanakan. Dalam konteks perencanaan jangka panjang, lembaga publik dapat diminta untuk bertanggung jawab atas kebijakan yang sudah dirumuskan. Oleh karena itu, dalam proses perumusan kebijakan, penting untuk mempertimbangkan tujuan, alasan, sasaran, serta pihak-pihak yang terlibat guna menilai keunggulan maupun kelemahan dari kebijakan tersebut. Adapun faktor pemengaruhnya dalam pelayanan e- KTP di Disdukcapil Kabupaten Demak, dapat dilihat gejala sebagai berikut :

1) Faktor kesadaran pegawai:

Kesadaran akan tindakan yang berkaitan dengan tanggung jawab dan wewenang yang menjadi tanggung jawab pegawai, yang dapat berdampak negatif ataupun positif terhadap terwujudnya akuntabilitas Disdukcapil Kabupaten Demak.

2) Faktor Regulasi

Disdukcapil Kabupaten Demak memerlukan peraturan, pedoman, atau petunjuk agar pejabat, pekerjaan, dan organisasinya mempunyai landasan secara hukum serta bisa beroperasi dengan teratur.

3) Faktor organisasi

Menjadi tata kelola serta tata cara kerja. Ini mencakup sistem, prosedur, serta metode yang diterapkan untuk mewujudkan tanggung jawab di Disdukcapil Kabupaten Demak.

4) Faktor kemampuan dan keterampilan

Menggunakan kompetensi serta ketrampilannya secara baik menjadi dampak untuk pelaksanaan tugas serta wewenang petugas atau organisasinya. Hal ini dilaksanakan untuk menciptakan akuntabilitas pada Disdukcapil Kabupaten Demak yang baik.

5) Faktor sarana & prasarana

Ini untuk membantu terciptanya tanggung jawab pada Disdukcapil Kabupaten Demak.

Dari pemaparan tersebut, maka dapat di buat table fenomena yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.4 Fenomena

No	Fenomena	Gejala	Sub gejala	Pertanyaan	Informan
1	Akuntabilitas kinerja pada pelayanan publik	a. Akuntabilitas Hukum & kejujuran	1. Penyalahgunaan jabatan 2. Jaminan kepatuhan hukum 3. sumber dana publik	1. Bagaimana upaya kepala dinas untuk menumbuhkan kejujuran dalam pelayanan publik yang bebas dari KKN? 2. Darimana sumber dana dalam kepengurusan e-KTP? 3. Bagaimana bentuk tanggung jawab Kepala Dinas Dukcapil kepada masyarakat terkait kinerja pegawai dalam proses pelayanan pembuatan KTP-El? 4. Pertanggungjawaban yang diberikan pihak dinas ke atas kepada siapa serta seperti apa bentuknya? 5. Bagaimana bentuk kepatuhan karyawan dinas terhadap aturan yang diberlakukan dan bagaimana tingkat kejujurannya saat memberi pelayanan?	Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil
		b. Akuntabilitas	1. Prosedur	1. Bagaimana pelayanan yang telah dilaksanakan,	1. Kepala Dinas

		Proses	2. Informasi 3. akuntansi 4. kecukupan system 5. system informasi manajemen 6. Prosedur administrasi responsif, cepat dan murah biaya	apakah telah selaras prosedurnya? 2. Sejauh mana ketepatan waktu dalam proses pengurusan KTP-El di Dinas Dukcapil Kabupaten Demak? 3. Apakah pegawai menguasai setiap pekerjaan dalam melayani masyarakat? 4. Apakah ada biaya dalam kepengurusan e-KTP? 5. Apakah persyaratan e-KTP sudah cukup jelas? 6. Apa keluhan dari masyarakat pada kinerja pelayanan publik? 7. Bagaimana responsivitas pegawai dalam pelayanan? 8. Bagaimana tanggung jawab terkait keterbukaan informasi dari Disdukcapil Kab. Demak yang dirasakan oleh masyarakat?	kependudukan dan Pencatatan sipil 2. Kabid Pelayanan Pendaftaran penduduk Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil 3. Masyarakat
		c. Akuntabilitas Program	1. visi, misi, strategi, tujuan organisasi	1. Bagaimana Pencapaian Visi, Misi, Strategi dalam pelayanan publik? 2. Apakah tujuan pelayanan pembuatan KTP-El sudah tercapai?	1. Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil 2. Kabid Pelayanan

				3. Apa saja program yang dijalankan oleh Disdukcapil Kab. Demak untuk meningkatkan kinerja dalam pemberian layanan? 4. kendala apa yang terjadi di proses pembuatan e-KTP?	Pendaftaran penduduk Sipil Disdukcapil.
		d. Akuntabilitas Kebijakan	1. Tujuan, target dan manfaat dampak kebijakan	1. Apa saja target yang ingin dicapai pada pelayanan pembuatan e-KTP? 2. Seperti apa hasilnya serta capaian programnya?	1. Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil
2.	Faktor- faktor pendorong dan penghambat	a. Kesadaran pegawai	1. Tindakan, tugas dan wewenang	1. Seperti apa sikap serta tanggungjawab karyawan ketika memberi pelayanan E-KTP? 2. Apa saja kritik dan saran yang hendak disampaikan terkait pelayanan dinas dukcapil terkait pembuatan E-KTP? 3. Bagaimana tingkat ketaatan pegawai atas SOP yang ada yang menjadi pedoman kinerjanya pada pelaksanaan tugas melayani pembuatan E-KTP?	1. Sub Bagian umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kab. Demak 2. Masyarakat
		b. Adanya aturan, pedoman atau petunjuk	1. dasar hukum	1. Apakah dalam kepengurusan Dokumen sudah sesuai dengan SOP yang ada? 2. Bagaimana dasar hukum serta pedoman dalam	1. Kepala Disdukcapil.

				elayanan publik pada dindukcapil Demak?	
		c. organisasi	1. System, prosedur, metode	1. Bagaimana tahapan prosedur pada pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-El? 2. Bagaimana system pelayanannya, apakah berjalan dengan baik ? 3. Bagaimana metode pelayanan dalam pembuatan e-KTP?	1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil.
		d. kemampuann dan keterampilan	1. Tugas dan wewenang	1. Bagaimana tugas dan wewenang pegawai dalam menjalankan tugas nya?	1. Sub Bagian umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kabupaten Demak

1.8 Argumentasi Penelitian

Langkah awal dalam mewujudkan pemerintahan yang baik adalah dengan membangun rasa tanggung jawab. Menurut Ganie (2000:142), tata kelola yang baik merupakan kerangka dalam mengelola sumber daya sosial dan ekonomi yang menyatukan keunggulan sektor pemerintah dan non-pemerintah melalui kerja sama. Masih terdapat tantangan dalam menyelaraskan pelayanan publik dengan sistem administrasi yang efisien. Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik agar terlaksana secara efisien, transparan, serta terbebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) menjadi landasan munculnya konsep pemerintahan yang baik.

Akuntabilitas merupakan elemen kunci dalam menciptakan pemerintahan yang berhasil. Pelayanan publik adalah salah satu sektor utama yang terus berupaya memperbaiki kualitas tata kelola berdasarkan prinsip-prinsip tersebut. Peningkatan fasilitas dan infrastruktur juga menjadi bagian dari upaya tersebut. Dwiyanto (2002:55) menyatakan bahwa akuntabilitas berperan penting dalam menetapkan standar kinerja dan menentukan sejauh mana pelayanan publik dianggap layak, dengan mengacu pada ukuran yang ditetapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.(Pandey, Lengkong, & Ruru, 2019)

Dasar dalam pengambilan keputusan terkait tanggung jawab kinerja pelayanan publik di Disdukcapil Kab. Demak didasarkan pada situasi yang menunjukkan bagaimana instansi tersebut mengelola pelayanan publik secara terpadu dengan pemerintahan. Namun, hal ini masih dipandang berisiko dan menjadi bahan perbincangan di kalangan masyarakat setempat. Fokus utamanya adalah apakah pegawai di dinas tersebut mampu secara efektif mengatasi berbagai persoalan yang timbul pada proses pelayanan publik, terutama ketika E-KTP sudah terbit. Indikator dalam menilai kinerja instansi pemerintah salah satunya adalah akuntabilitas pada pelayanan yang mencakup kemampuan petugas Disdukcapil Kabupaten Demak dalam menyelenggarakan layanan E-KTP secara efisien. Penilaiannya bertujuan untuk melihat sejauh mana kinerja organisasi dalam menjalankan tugasnya serta kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Kinerja pelayanan publik terkait membuat KTP-el di Disdukcapil Kabupaten Demak bisa dievaluasi berdasarkan dimensi dari pengembangan Sheila Elwood, yang merujuk pada teori akuntabilitas kinerja. Berdasarkan hal tersebut, penulis merasa termotivasi meneliti “Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak”.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitiannya, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian dengan tujuan untuk menggambarkan serta merangkum berbagai situasi dan kondisi, maupun fenomena sosial yang terjadi secara langsung pada masyarakat sebagai objek kajian. Menurut Basrowi dan Suwandi (2008:27), pendekatan kualitatif menekankan pada analisis data secara induktif, dimana data diperoleh dari lokasi penelitian yang dipilih, untuk kemudian disusun menjadi proposisi atau teori yang dapat diterapkan secara lebih luas. Sedangkan datanya dikumpulkan dari wawancara, observasi, serta dokumentasi.

Berdasarkan penjelasan Sugiyono (2010:9) metode yang berupa kualitatif merupakan pendekatan oleh peneliti sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data secara menyeluruh dengan mengamati kondisi alami. Sementara itu, Malo dan Trisnoningtias (1999:9) menyatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menunjukkan peristiwa sesuai fakta sebagai gejala sosial tertentu dan berfungsi untuk memperoleh pemahaman dan kesimpulan atas permasalahan yang diteliti.

Penelitian deskriptif kualitatif oleh peneliti bertujuan untuk menemukan jawaban atas persoalan terkait fenomena sosial yang sedang diteliti. Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada berbagai dimensi akuntabilitas pada pelayanan, seperti hukum dan integritas, proses, program, serta kebijakannya.

1.9.2 Situs Penelitian

Berknaan dengan situsnya dimana mengkaji objek penelitian meliputi implementasi dari tugas utama dan tanggung jawab Disdukcapil Kab. Demak dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Akuntabilitas kinerja Disdukcapil di Kabupaten Demak dapat dikatakan sesuai dengan Perpres No. 7 Tahun 1999. Tugasnya yaitu mempertanggungjawabkan berhasil atau tidaknya kinerja organisasinya. Upaya pencapaian tujuan serta sasaran sebagaimana telah ditentukan diwujudkan melalui akuntabilitas kinerja. Ini diterapkan menggunakan instrumen akuntabilitas secara berkala.

1.9.3 Subyek Penelitian

Subjek penelitian adalah seseorang yang dijadikan informan pada studi ini. Menentukan informan merupakan langkah penting karena mereka berperan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Penelitian ini menerapkan metode teknik

pengambilan sampel secara sengaja atau disebut dengan purposive sampling. Menurut Sugiyono (2011:85), purposive sampling adalah metode pemilihan responden secara selektif berdasarkan alasan tertentu dan dalam jangka waktu yang telah ditentukan, dengan pertimbangan bahwa mereka dianggap paling mampu memberikan pemahaman terhadap masalah yang dikaji. Metode ini memiliki tujuan untuk mendapatkan data dan informasi yang lebih kaya agar proses penelitian berjalan optimal. Peneliti meyakini bahwa keberadaan informan utama dapat meminimalkan potensi kesalahan dalam penelitian, sehingga partisipan yang dipilih memang layak dijadikan informan.

Untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan di lapangan, Spradly (dalam Faisal,1990:44) menjelaskan seorang informan harus memenuhi beberapa kriteria yaitu:

- a. Individu yang memiliki pemahaman mendalam karena telah mengalami proses enkulturasi, sehingga pengetahuan yang dimiliki bukan hanya diketahui tetapi juga benar-benar dipahami dan dihayati.
- b. Orang-orang yang masih aktif terlibat dalam aktivitas yang menjadi objek penelitian.
- c. Mereka yang memiliki waktu luang dan bersedia memberikan informasi secara menyeluruh. Informasi yang diberikan juga dapat diperjelas kembali dengan mengulang penjelasan dari informan sebagai sumber data utama.

Untuk menentukan informan dalam penelitian, terdapat beberapa kriteria yang harus dipenuhi, yakni individu yang memiliki wawasan dan pemahaman menyeluruh terhadap topik yang akan dikaji, seseorang yang dinilai mampu memberikan informasi mendalam terkait isu yang diteliti, individu yang secara langsung bekerja di dalam organisasi yang menjadi fokus penelitian, serta orang yang terbiasa atau aktif terlibat dalam lingkungan atau komunitas yang telah menjadi objek studi. Sehingga informan dalam penelitian mencakup:

1. Sekretaris Disdukcapil Kab. Demak,
2. Sub Bagian umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kab. Demak
3. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kab. Demak
4. Masyarakat penerima pelayanan Disdukcapil Kabupaten Demak

1.9.4 Jenis Data

Menurut ujaran yang ditulis dalam Sugiyono (2015), data terbagi ke dalam 2 bentuk. Keduanya dikenal dengan nama kualitatif dan kuantitatif. Di sini digunakan kedua jenis data tersebut. Data kualitatif, sebagaimana dijelaskan Sugiyono, disajikan dalam bentuk kata,

gambar, atau skema, dan dalam konteks penelitian ini mencakup informasi seperti nama dan alamat subjek penelitian. Di sisi lain, data kuantitatif merupakan data berupa angka ataupun sebelumnya berupa kualitatif namun dikonversi menjadi bentuk numerik. Jenis kualitatifnya di sini didapatkan dengan mewawancarai pegawai Disdukcapil Kabupaten Demak, yang berfungsi sebagai informan berdasarkan pedoman wawancara.

1.9.5 Sumber Data

Dalam suatu penelitian, data yang dimanfaatkan bersifat kuantitatif karena disajikan dalam bentuk angka yang merepresentasikan nilai dari variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2015), sumber data dalam penelitian terbagi menjadi dua, yakni primer dan sekunder. Secara khusus di sini menggunakan kedua jenis sumber data tersebut. Berikut ini penjelasan keduanya.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2015), penjelasannya ialah merupakan data dengan didapatkan langsung dari sumbernya oleh orang yang mengumpulkan data. Biasanya, jenis ini dikumpulkan melalui wawancara dengan narasumber yang dianggap kredibel dan relevan dengan topik penelitian.

2. Data Sekunder

Penjelasan yang diberikan Sugiyono (2015), ialah datanya tidak dikumpulkan sendiri oleh peneliti, melainkan melalui pihak lainnya atau berasal dari dokumen tertulis. Contohnya termasuk data hasil telaah dokumen atau informasi yang diberikan oleh pihak ketiga. Pada penelitian ini, data sekunder didapatkan dengan merujuk referensi berbagai buku serta banyak bacaan kredibel lainnya terkait topik penelitian.

1.9.6 Teknik pengumpulan data

Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan cara observasi, wawancara, serta dokumentasi. (sugiyono 2018, hal. 104)

1. Observasi

Observasi dilakukan guna memperoleh data awal terkait lokasi penelitian, meliputi kondisi pelayanan serta hasil survei kepuasan publik atas layanan di Disdukcapil Kab. Demak. Kegiatan ini bertujuan untuk mengamati secara langsung situasi nyata atau fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam proses observasi ini, alat bantu yang digunakan adalah kamera digital.

2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan di mana di dalamnya ada peneliti yang ingin mendapatkan informasi serta informan yang memiliki informasi. Di sini, pihak-pihak yang mengerti dan memahami tentang pokok persoalan seperti yang disebutkan pada subyek penelitian diwawancarai. Bentuk wawancara secara mendalam terhadap 4 (Empat) orang informan dilakukan. Pertama kepada Disdukcapil Kab. Demak. Kedua kepada Sub Bagian umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kab. Demak. Ketiga kepada Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kab. Demak, Masyarakat.

3. Dokumentasi

Pengertian dokumen menurut sugiyono (2018, hal. 240) adalah dokumen dapat berupa data, tulisan maupun gambar. Adapun di sini, dokumen yang digunakan memuat informasi yang relevan dengan permasalahan yang dikaji. Di antara dokumentasinya ialah foto kegiatan, data kependudukan, serta catatan kinerjanya Disdukcapil Kab. Demak.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Sebagai penguatan bahwa data terkumpul telah ditangani dengan tepat, peneliti menggunakan alat analisis selama proses penelitian. Tahapan reduksi data, penyajian data, serta pengumpulannya teori Miles dan Huberman (2001:15) diterapkan dalam prosedur analisis data di sini, yaitu :

1. Reduksi data

Reduksi ialah suatu prosedur seleksi yang berkonsentrasi pada pembuatan data yang diperoleh dari catatan lapangan agar lebih mudah dipahami, menggabungkan semua tipe data yang telah dikumpulkan dari hasil yang berbeda ke dalam satu bentuk untuk dianalisis kedalam proses lain. Untuk memudahkan penyusunan temuan penelitian, maka data yang dikumpulkan melalui wawancara Disdukcapil Kab. Demak serta masyarakat sebagai pengguna jasa dirangkum pada langkah reduksi data.

2. Pengumpulan data

Informasi relevan dikumpulkan selama tahap pengumpulan data. Informasi ini berasal dari tanya jawab, perekaman, serta sumber lainnya yang dibutuhkan pada penelitian di Disdukcapil Kabupaten Demak.

3. Penyajian data

Penyajian ialah Proses menjelaskan suatu kumpulan data secara teratur sehingga dapat diambil suatu kesimpulan maupun tindakan. Setelah pengumpulan dan klasifikasi, data ditampilkan sebagai tabel atau deskripsi ringkas. Penyajian data dalam penelitian ini terbagi dalam 2, yakni gambaran umum dan data yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian. Lokasi penelitian dijelaskan dalam bagian gambaran umum, sementara data yang telah dirangkum sesuai dengan fokus penelitian ditampilkan pada bagian penyajian data. Dengan demikian, informasi yang disajikan diharapkan memberi wawasan serta pemahaman kepada pembaca.

1.9.8 Kualitas Data

Sugiyono (2016:273) mendefinisikan bahwa Uji validitas & reliabilitas seringkali diprioritaskan dalam penelitian karena berfungsi untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian. Validitas adalah derajat pada tingkat ketepatan antara data yang berlangsung pada obyek penelitian dan dilaporkan oleh peneliti sehingga informasi ini diberikan oleh peneliti.

Data yang valid adalah data yang sesuai dengan kenyataan dan tidak berbeda dari informasi yang diberikan oleh peneliti. Reliabilitas mengacu pada tingkat konsistensi dan kestabilan data atau hasil temuan. Untuk menguji kredibilitas data, dapat dilakukan melalui metode triangulasi. Triangulasi adalah proses pemeriksaan data menggunakan berbagai sumber, metode, dan waktu. Jenisnya meliputi triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Yang pertama melalui memverifikasi data yang diperoleh melalui berbagai narasumber.

Langkah dalam Triangulasi data yaitu (dalam Moleong, 2009:330- 331): Membuat sebuah perbandingan data yang didapatkan melalui aktivitas pengamatan terhadap data yang didapatkan melalui aktivitas wawancara. membentuk sebuah perbandingan dengan pernyataan yang dikatakan kepada khalayak umum dengan pernyataan yang diungkapkan secara personal. Membuat perbandingan terhadap pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat selama proses penelitian berlangsung, serta menilai kondisi dan sudut pandang individu berdasarkan posisi atau statusnya. Selain itu, dilakukan juga perbandingan antara hasil wawancara dengan dokumen yang relevan dengan isu yang dibahas dalam penelitian ini.