



**AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN REMBANG**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun :

Moch. Luthfil Chakim
NIM. 14020220140001

**ADMINISTRASI PUBLIK K. REMBANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024**



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Moch. Luthfil Chakim
 2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020220140001
 3. Tempat / Tanggal Lahir : Rembang, 03 Oktober 2000
 4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik K. Rembang
 5. Alamat : Jl. Rekrab kragan rt 04 rw 03 Kec Kragan Kab Rembang
- Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN REMBANG


Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

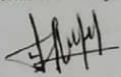
Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 1 Mei 2024

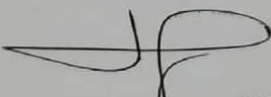
Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Drs. Herbasuki Nurcahyanto M.T.
NIP. 196003181987101001

Pembuat Pernyataan,


Moch. Luthfil Chakim
NIM. 14020220140001

Ketua Program Studi


Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si
NIP. 196707271993031005

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

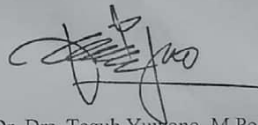
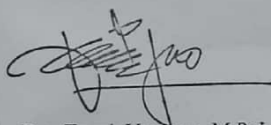
Judul Skripsi : Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam
Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
Nama Penyusun : Moch. Luthfil Chakim
NIM : 14020220140001
Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 17 Mei 2024

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

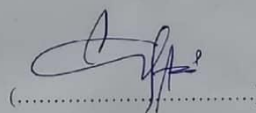
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 196908221994031003

NIP. 196908221994031003

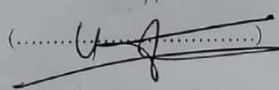
Dosen Pembimbing :

Drs. Herbasuki Nurcahyanto M.T.



(.....)

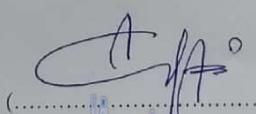
Dr. A.P. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si



(.....)

Dosen Penguji :

Drs. AUFARUL MAROM, M.Si



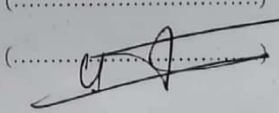
(.....)

Drs. Herbasuki Nurcahyanto M.T.



(.....)

Dr. A.P. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si



(.....)

HALAMAN MOTTO

“Jangan takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh.

jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah.

Jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah yang kedua.

(Buya Hamka)

“Whatever you are, be a good one”

(Abraham Lincoln)

“Kerja keras dan Ketekunan adalah kunci untuk mendapatkan sebuah keberuntungan”

(penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil Aalamin, sujud serta syukur kepada Allah SWT.

Terimakasih atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha selama ini. Terimakasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa dan berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya.

skripsi ini saya persembahkan juga kepada ayah dan ibu saya yang selalu memberikan ketenangan, kenyamanan, motivasi, doa terbaik, dan menyisihkan finansialnya, sehingga saya bisa menyelesaikan masa studi saya. Kalian sangat berarti bagi saya.

Saya mengucapkan Terima Kasih kepada Universitas Diponegoro yang telah memberikan saya kesempatan untuk menimba ilmu.

“Jika aku tidak bisa melakukan sesuatu yang besar, aku akan melakukan sesuatu yang kecil dengan cara besar”

(Martin Luther King, Jr.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat Menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang”. Adapun penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) di Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan penelitian dari awal hingga proses akhir penelitian ini banyak mendapatkan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol Admin. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Dr. A.P. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro serta Dosen Wali dan Dosen Pembimbing II yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si selaku ketua Prodi S1 Administrasi Publik PSDKU Rembang
4. Drs. Herbasuki Nurcahyanto M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.

5. Drs. Aufarul Marom, M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam skripsi ini.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh informan yang bersedia memberikan informasi dan waktunya untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan support untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Semarang, 15 Mei 2024

Moch. Luthfil Chakim

ABSTRAK

Akuntabilitas Kinerja dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dinilai belum akuntabel. Salah satu penyebab utamanya banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP. Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang Tahun 2021–2026 memuat sejumlah permasalahan Diantaranya adalah belum memadainya sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan guna menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara tepat waktu dan akurat. jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. lokasi penelitian ini di kabupaten rembang dan situs penelitian ini adalah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rembang. pengumpulan data penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan publik pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Rembang sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. namun pada pelaksanaannya masih ditemukan beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan prosedur yang ada salah satunya dalam hal kesadaran pegawai yang masih ditemukan perilaku yang kurang responsif yang membuat masyarakat menilai buruk, selain itu ada nya faktor penghambat seperti sarana dan prasarana dalam hal jaringan belum memadai, rendahnya partisipasi dan kesadaran masyarakat dan kurangnya kesadaran pegawai dalam memberikan pelayanan. saran dalam penelitian ini yang pertama dengan menyediakan alternatif jaringan internet, yang kedua dengan memberikan surat sanksi kepada pegawai yang melanggar SOP, dan yang ketiga meningkatkan kesadaran masyarakat dengan melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat mulai dalam lingkup terkecil yaitu kelurahan/desa.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Prosedur, Akuntabilitas

ABSTRACT

Performance Accountability in making E-KTPs at the Rembang Regency Population and Civil Registration Service is considered not yet accountable. One of the main causes is the large number of public complaints regarding the service performance of the authorities in providing E-KTP services. The Strategic Plan for the Rembang Regency Population and Civil Registration Service for 2021–2026 contains a number of problems, including inadequate facilities and infrastructure to support population administration services in order to provide population administration services in a timely and accurate manner. This type of research is qualitative descriptive research. The location of this research is in Rembang Regency and the research site is the Rembang Regency Population and Civil Registration Service. This research data collection technique uses observation, interviews and documentation methods. using data analysis by Miles and Huberman (2001:15), namely data reduction, data presentation and data collection. The results of this research show that the accountability of public service performance at the Population and Civil Registration Service of Rembang Regency is in accordance with applicable procedures. However, in its implementation, several indicators were still found that were not running in accordance with the existing procedures, one of which was employee awareness, where behavior was still found to be less responsive, which made the public think it was bad, apart from that, there were inhibiting factors such as facilities and infrastructure in terms of inadequate network, low community participation and awareness and lack of employee awareness in providing services. The first suggestion in this research is to provide an alternative internet network, the second is to provide sanctions letters to employees who violate the SOP and the last is to increase public awareness by conducting direct outreach to the community starting in the smallest scope, namely sub-districts/villages.

Keywords: Public Services, Procedures, Accountability

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang masalah	1
1.2 Perumusan masalah	12
1.2.1 Identifikasi masalah	12
1.2.2 Rumusan masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.5 Pemikiran Teoritis	15
1.5.1 Penelitian terdahulu	16
1.5.2 Kajian Teori	29
1.5.2.1 Administrasi Publik	29
1.5.2.2 Paradigma administrasi publik.....	31
1.5.2.3 Ruang lingkup administrasi publik	34
1.5.2.4 Pelayanan publik.....	37
1.5.2.5 Manajemen publik	42
1.5.2.6 Akuntabilitas	44
1.5.2.6.1 Definisi Akuntabilitas.....	44
1.5.2.6.2 Jenis Akuntabilitas	46
1.5.2.6.3 Dimensi Akuntabilitas	50
1.5.6.7 Faktor pendukung dan penghambat akuntabilitas.....	51
1.5.6.8 Kinerja.....	53
1.5.6.8.1 Definisi Kinerja.....	53
1.5.6.8.2 Jenis kinerja	55
1.5.6.8.3 Pengukuran kinerja	57
1.5.6.9 Akuntabilitas Kinerja	59
1.5.3 Kerangka berpikir	63
1.6 Operasionalisasi Konsep	66
1.7 Argumentasi Penelitian	74
1.8 Metode Penelitian	75
1.8.1 Tipe Penelitian	75
1.8.2 Situs Penelitian.....	76
1.8.3 Subyek Penelitian.....	77
1.8.4 Jenis Data.....	78
1.8.5 Sumber Data.....	79
1.8.6 Tehnik Pengumpulan Data.....	80
1.8.7 Analisis dan interpretasi data	81
1.8.8 Kualitas Data.....	82

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran umum Kabupaten Rembang	84
2.1.1 Kondisi geografis Kabupaten Rembang.....	84
2.1.2 Kondisi demografis Kabupaten Rembang	86
2.2 Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rembang..	88
2.2.1 Visi dan misi	89
2.2.2 Tugas, pokok dan fungsi	89

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Akuntabilitas Kinerja Pegawai	98
3.1.1 Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran	99
3.1.2 Akuntabilitas Proses.....	103
3.1.3 Akuntabilitas Program	128
3.1.4 Akuntabilitas Kebijakan.....	134
3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Akuntabilitas Kinerja	140
3.2.1 Faktor pendukung	140
3.2.2 Faktor penghambat.....	145

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	151
4.2 Saran	155

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Per kecamatan sem 1 tahun 2024	5
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk wajib KTP-el sem 1 tahun 2024	7
Tabel 1.3 Jumlah pegawai berdasarkan jenjang Pendidikan.....	9
Tabel 2.1 Luas wilayah Kabupaten Rembang.....	86
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Rembang tahun 2024.....	87
Tabel 2.3 Tingkat Pendidikan masyarakat Kabupaten Rembang	88
Tabel 3.1 Sarana dan Prasarana Pelayanan E-KTP	125
Tabel 3.2 Indikator Kinerja Utama	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikiran.....	65
Gambar 2.1 Peta Kabupaten Rembang	85
Gambar 2.2 Susunan Organisasi Dindikcapil Rembang	97
Gambar 3.1 Program pengaduan rakyat online.....	122
Gambar 3.2 Alur pengajuan layanan pengaduan	123
Gambar 3.3 Loker pelayanan	126
Gambar 3.4 Sarana dan Prasarana pembuatan E-KTP.....	127
Gambar 3.5 Ruang Konsultasi Pelayanan.....	127
Gambar 3.6 Ruang tunggu pelayanan	128
Gambar 3.7 Platform media sosial Dindikcapil Rembang.....	138
Gambar 3.8 Website Dindikcapil Rembang.....	139

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara (Interview Guide)	159
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian	157
Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian	190