

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Peningkatan proses dan sistem administrasi pelayanan publik merupakan landasan inisiatif pembangunan konstitusional, yang berupaya meningkatkan kapasitas konstitusional untuk mendukung administrasi pemerintahan. Tiga tanggung jawab utama pemerintah adalah perlindungan, pembangunan, dan pelayanan publik. Ketiga hal ini harus dilakukan pemerintah dengan sebaik-baiknya dalam menjalankan pemerintahan. Membangun pemerintahan yang hebat dimulai dengan akuntabilitas. Akuntabilitas adalah kewajiban untuk menanggapi permintaan informasi atau pertanggungjawaban dari pihak-pihak yang berwenang, serta menjelaskan dan menyalahkan tindakan seseorang, tindakan suatu badan hukum, atau pimpinan kolektif suatu organisasi (Sinambela dalam Pasolong, 2016: 132).

Akuntabilitas diperlukan untuk membangun pemerintahan yang Baik. Menurut Ganie (2000:142), *good governance* diartikan sebagai upaya bersama yang mencakup pengaruh sektor negara dan non-negara untuk pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial. Upaya untuk menghubungkan pelayanan publik dengan tata kelola pemerintahan yang baik telah lama dilakukan. Keinginan untuk melakukan reformasi kinerja pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang efektif, bersih, dan bebas KKN (korupsi, kolusi, nepotisme).

Konsep tentang akuntabilitas sangat penting bagi tata pemerintahan yang baik. Akuntabilitas digunakan dalam upaya meningkatkan standar pemerintahan di sejumlah bidang, termasuk penyediaan pelayanan publik. Hal ini juga mengacu, pada peningkatan infrastruktur dan fasilitas. Menurut Dwiyanto (2002:55), akuntabilitas penting untuk menentukan tujuan kinerja dan derajat kesesuaian dalam pemberian pelayanan publik. Dalam penyampaian layanan publik, akuntabilitas dapat didefinisikan sebagai matriks yang menunjukkan tingkat kesesuaian dan keakuratan layanan publik mematuhi standar atau nilai eksternal yang dianut oleh pemangku kepentingan. Agar suatu instansi pemerintah dapat dianggap akuntabel, maka program kerja yang telah, sedang, atau akan dilaksanakan harus mempunyai visi, misi, tujuan, dan sasaran yang jelas. Hal ini juga memungkinkan untuk mengukur bagaimana mereka mengatur dan menegakkan (menjaga) akuntabilitas mereka untuk menghasilkan hasil yang akuntabel. Persoalan ini kemudian muncul seolah tiada akhir mengenai upaya Republik untuk membentuk pemerintahan yang bertanggung jawab. Hal ini disebabkan oleh berbagai keadaan, beberapa di antaranya adalah korupsi, kolusi, dan nepotisme; ketidakpatuhan terhadap hukum, sehingga mengakibatkan lemahnya penegakan hukum; penggunaan wewenang yang berlebihan; dan buruknya norma eksternal para pengelola, pejabat, dan pimpinan birokrasi pemerintah.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk melalui

penyediaan barang, jasa, pendanaan, dan pelayanan administrasi. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan melindungi hak-hak warga negara, negara harus memenuhi kebutuhan semua warga negara dan penduduknya. Tolok ukur yang paling mudah dipahami ketika menilai seberapa baik pemerintah menjalankan tugasnya adalah penyediaan layanan publik. Selain peran distribusi, pengaturan, dan perlindungan, pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab utama negara. Pelayanan publik merupakan hasil dan proses yang menunjukkan bagaimana tugas pemerintah dilaksanakan. Kesejahteraan masyarakat erat dan saling berkaitan dengan pelayanan publik. Masyarakat yang memanfaatkan pelayanan publik tentu akan merasa puas jika mendapat pelayanan yang berkualitas. Agar layanan publik dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, tantangan utama pemerintah dalam bidang ini bukan hanya memastikan bahwa layanan tersebut berfungsi, efektif, dan efisien, namun juga mencari cara agar layanan tersebut dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Layanan yang ditawarkan difokuskan untuk memiliki orientasi kepada hasil (Output).

Hasil dan prosedur yang menunjukkan bagaimana tugas pemerintah dilaksanakan dikenal sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik, seperti pelayanan administrasi, khususnya yang terkait dengan pembuatan e-KTP, sangat erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Administrasi kependudukan diartikan sebagai serangkaian kegiatan pengendalian dokumen kependudukan melalui pencatatan sipil, pencatatan kependudukan, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Hasilnya kemudian digunakan untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lainnya, sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. sebagaimana peran aktif Pemerintah dan Pemerintah Daerah, Administrasi Kependudukan dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik berupa pemberian hak administratif kepada warga negara dan pengamanan penerbitan surat kependudukan tanpa menghadapi perlakuan yang bersifat diskriminatif. Sebagai lembaga yang bertugas menyebarluaskan statistik dan dokumentasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai beban yang berat. Pembuatan E-KTP merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang ditawarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standarisasi Pelayanan Publik. Hal ini mencakup prosedur pelayanan yang baik, kepastian waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, biaya dan rincian pelayanan, produk pelayanan sesuai aturan yang ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, serta kompetensi peralatan, sikap dan perilaku. Namun pada kenyataannya, masih banyak organisasi pemerintah daerah yang tidak melaksanakan standar prosedur pelayanannya dengan baik. Khususnya pada pelayanan yang diberikan untuk pengurusan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), perizinan (izin usaha, izin mendirikan bangunan, dan relokasi), akta nikah, surat kelakuan baik, dan dokumen lainnya. (Mahmudi, 2015:226).

Melansir dari lingkarteng berdasarkan hasil pemantauan dan wawancara dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil bpk Suparmin mengatakan bahwa, pengguna KTP pada kabupaten Rembang masih minim belum ada 1% yaitu dari target pemerintah pusat yang menargetkan 25% per daerah tentu nya hal tersebut masih jauh dari target, Upaya yang dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rembang adalah dengan jemput bola kepada masyarakat seperti di sekolah-sekolah maupun rumah sakit. Sejak Launching pada September tahun lalu, jumlah perekaman KTP digital baru mencapai 3000 lebih pengguna. Jumlah perekaman tersebut terhitung masih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah penduduk yang ada di kabupaten Rembang. <https://lingkarjateng.id/news/pengguna-ktp-digital-di-rembang-masih-minim-belum-ada-1-persen/> (20/Maret/2023)

Dalam pernyataan tersebut menurut kepala Dinas kependudukan dan pencatatan sipil bpk Suparmin adapun data jumlah penduduk yang ada di kabupaten Rembang sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah penduduk Per Kecamatan Sem 1 Tahun 2024

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Sumber	18,618	18,749	37,367
2	Bulu	14,261	14,140	28,401
3	Gunem	12,398	12,155	24,553
4	Sale	19,705	19,348	39,053
5	Sarang	31,590	30,335	61,925
6	Sedan	28,727	27,550	56,277
7	Pamotan	25,728	24,881	50,609
8	Sulang	19,780	19,828	39,608
9	Kaliori	21,458	21,806	43,264
10	Rembang	45,750	46,316	92,066
11	Pancur	15,860	15,536	31,396
12	Kragan	33,213	32,600	65,813
13	Sluke	15,012	14,851	29,863
14	Lasem	25,917	25,592	51,609
Total		328,017	323,687	651,804

Sumber Data: DKB SEMESTER 1
TAHUN 2024

Berdasarkan data jumlah penduduk kabupaten Rembang di atas data total jumlah penduduk kabupaten Rembang adalah 651,804 jiwa data tersebut diambil pada Januari 2024 Untuk saat ini, yang sering dikeluhkan oleh banyak masyarakat ialah tentang pengurusan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk – Elektronik). Dimana ada nya perubahan sistem yang mendasar mengenai pembuatan, fungsi, dan prosedur pelayanan E-KTP itu sendiri. E-KTP merupakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, artinya sudah terdigitalisasi baik bentuk fisik maupun cara pengoperasiannya. KTP Elektronik sudah terkomputerisasi dan mempunyai aspek fisik dan fungsional. Dokumen kependudukan yang dikenal dengan KTP elektronik mempunyai mekanisme pengamanan dan pengendalian administratif dan berbasis teknologi informasi. Permasalahan besar yang dihadapi warga Kabupaten Rembang adalah masih banyaknya pengelola E-KTP yang masih menggunakan SUKET (Surat Keterangan), yang merupakan salah satu keluhan terkait E-KTP. banyaknya masyarakat pemegang suket di Rembang tersebut sampai mencapai ribuan itu disebabkan karena kehabisan blangko e-KTP pada Dindikcapil Rembang dan masalah ini sudah diajukan sejak tiga pekan lalu. Blangko e-KTP milik Dindikcapil Rembang sendiri telah habis sejak 12 Desember 2022 lalu berikut jumlah penduduk wajib KTP tahun 2024. (<https://rri.co.id/jawa-tengah/daerah/com>)

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Wajib KTP-EL SEM 1 Tahun 2024

No	Kecamatan	Wajib Ktp			Kepemilikan Ktp		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Laki - Laki	Perem Puan	Juml Ah
1	Sumber	14,237	14,721	28,958	0	0	0
2	Bulu	11,003	10,990	21,993	0	0	0
3	Gunem	9,654	9,621	19,275	0	0	0
4	Sale	15,135	15,065	30,200	0	0	0
5	Sarang	23,231	22,441	45,672	0	0	0
6	Sedan	21,258	20,428	41,686	0	0	0
7	Pamotan	19,183	18,697	37,880	0	0	0
8	Sulang	15,196	15,301	30,497	0	0	0
9	Kaliori	16,320	16,802	33,122	0	0	0
10	Rembang	33,809	35,023	68,832	0	0	0
11	Pancur	11,809	11,600	23,409	0	0	0
12	Kragan	24,729	24,456	49,185	0	0	0
13	Sluke	11,254	11,255	22,509	0	0	0
14	Lasem	19,127	19,090	38,217	0	0	0
Total		245,945	245,490	491,435	0	0	0

Sumber Data: DKB
Semester I tahun 2024

Berdasarkan data KTP di Kabupaten Rembang pada semester I tahun 2024 sebanyak 491.490 dengan rincian penduduk laki-laki sebanyak 245.945 orang dan perempuan sebanyak 245.490 orang, berdasarkan data kependudukan yang diperoleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang pada semester tersebut.

Komponen akuntabilitas kemudian dijadikan standar untuk memastikan akuntabilitas sektor publik dilaksanakan seefektif mungkin. Menganalisis dimensi ini bertujuan untuk menarik perhatian dan meningkatkan kekhawatiran mengenai apakah tindakan yang diambil mematuhi rencana, peraturan, dan persyaratan hukum terkait. Teori akuntabilitas Mardiasmo (2004:226-227) yang dikemukakan

oleh Sheila Elwood menjadi landasan metrik yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi akuntabilitas kinerja pelayanan publik. Berdasarkan pemikiran tersebut, untuk menjamin kinerja pelayanan publik dapat berlangsung tanpa gangguan, organisasi dan lembaga pemerintah perlu memenuhi empat syarat akuntabilitas.

Teori akuntabilitas kinerja Sheila Elwood dipilih sebagai grand theory karena berdasarkan empat dimensi yang menonjolkan peran pejabat publik dalam menjalankan tugasnya, dapat digunakan untuk membandingkan dan mengevaluasi apakah proses pelayanan saat ini sudah sesuai dengan rencana yang berlaku, pedoman, dan peraturan. Selain tugas dan tanggung jawab pekerjaan, mereka juga mempunyai kewajiban hukum, akuntabilitas atas cara mereka melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, akuntabilitas atas program yang telah mereka jalankan, dan akuntabilitas atas kebijakan yang mereka buat. berikut dimensi akuntabilitas menurut Sheila elwood:

1. Akuntabilitas hukum dan kejujuran berkaitan dengan Penyalahgunaan jabatan serta memastikan bahwa undang-undang dan persyaratan lain yang diperlukan untuk menggunakan sumber pendanaan publik yang harus dipatuhi.
2. Akuntabilitas Proses berkaitan dengan apakah metode yang digunakan untuk menyelesaikan tugas dianggap memadai dalam hal proses administrasi, sistem informasi manajemen, kecukupan sistem, dan informasi akuntansi. Akuntabilitas proses ditunjukkan oleh layanan publik yang ditawarkan secara cepat, efisien, dan terjangkau.
3. Akuntabilitas Program berkaitan dengan evaluasi ketercapaian tujuan yang

telah ditetapkan dan sejauh mana organisasi telah menajajaki program pengganti yang menghasilkan manfaat maksimal dengan biaya serendah mungkin. Program yang telah dikembangkan hingga tahap pelaksanaan program harus tunduk pada akuntabilitas lembaga Publik. Oleh karena itu, akuntabilitas program dapat dilihat sebagai persyaratan bahwa program yang dirancang organisasi harus berkualitas tinggi dan membantu pencapaian visi, tujuan, strategi, dan sasaran organisasi.

4. Akuntabilitas Kebijakan berhubungan dengan pertanggungjawaban lembaga publik atas kebijakan yang diambil serta ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak yang akan terjadi pada masa depan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang merupakan lembaga pelayanan publik yang memberikan pelayanan informasi penyelenggaraan pencatatan sipil dan pelayanan kependudukan, termasuk pelayanan pembuatan E-KTP bagi penduduk di wilayah Kabupaten Rembang. berikut data jumlah pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Rembang.

Tabel 1.3 Jumlah Pegawai berdasarkan jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	PNS	NON PNS	Jumlah	Persentase
1	SD		1	1	1%
2	SMP/Sederajat	-	-	-	-
3	SMA/Sederajat	9	3	12	24,52%
4	D.3	1	-	1	1,8%
5	Sarjana S.1/D4	13	13	26	62.26%
6	Sarjana S.2/Magister	4	-	4	9,43%
	Jumlah	27	18	44	

Sumber data : LKJIP tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.3 diatas 62.26% Pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang telah menempuh dan lulus jenjang pendidikan Sarjana S.1. Sebesar 24,52% memiliki ijazah SMA atau yang sederajat, Kemudian 9,43% berijazah Sarjana S.2/Magister dan 1.8% lulus D.3. pada proses pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang telah melakukan sejumlah inisiatif untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang bertanggung jawab. Salah satu penyebab utama banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang adalah kinerja birokrat pemerintah dalam memberikan pelayanan E-KTP.

Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang Tahun 2021–2026 memuat sejumlah permasalahan yang sebagian diantaranya tercermin pada buruknya akuntabilitas kinerja pelayanan. Diantaranya adalah: belum memadainya prasarana dan sarana dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang memadai guna menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara tepat waktu dan akurat; belum efektifnya integrasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sehingga menyulitkan masyarakat dalam membuat E-KTP; kurangnya kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan elektronik dan melaksanakan tugas pemutakhiran data kependudukan, dimana kemampuan pegawai sangat berperan penting dalam menunjang keakuratan dokumen kependudukan; Hal ini berkaitan dengan permasalahan data pemilih (DPT) yang kurang akurat karena masih terdapat tantangan seperti warga yang kelahiran, kematian, atau relokasinya belum tercatat

oleh kecamatan, dan database kependudukan belum lengkap. sehingga belum dapat menjamin keakuratan DPT dalam kegiatan pemilu/pilkada. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang masih dinilai tidak akuntabel sehingga menghambat pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat Kabupaten Rembang. Dasar pemilihan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang sebagai tempat penelitian akuntabilitas kinerja pelayanan publik berakar pada gambaran permasalahan yang menunjukkan bahwa kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang masih belum akuntabel. Hal ini menimbulkan perdebatan yang semakin berkembang di kalangan masyarakat Kabupaten Rembang, khususnya mengenai kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam mengelola dan menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam pembuatan E-KTP merupakan salah satu komponen penilaian kinerja organisasi pemerintah yang dimaksudkan untuk mengukur seberapa baik kinerja organisasi tersebut dalam memenuhi standard pelayanan publik. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam pembuatan E-KTP dapat diukur dengan menggunakan dimensi yang dikemukakan Sheila Elwood, yaitu berdasarkan Teori Akuntabilitas Kinerja. Berdasarkan penggambaran situasi serta

kondisi dari permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang”.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kurang efektifnya penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
2. Kurangnya sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang memadai agar dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan akurat
3. Belum memadainya penyediaan sumber daya aparatur yang mampu melaksanakan tugas pelayanan Administrasi Kependudukan yang berbasis elektronik
4. Belum memadainya penyediaan sumber daya aparatur yang akan melaksanakan tugas pemutakhiran data Kependudukan
5. Belum optimalnya penggunaan media yang dapat digunakan untuk penyampaian pentingnya pemutakhiran data Kependudukan kepada penduduk

1.2.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang?
2. Apakah yang menjadi faktor pendukung dan juga faktor penghambat dalam proses pencapaian akuntabilitas kinerja pelayanan publik yang “Baik” dalam melayani pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Menganalisis Bagaimana Akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan juga faktor penghambat dalam proses pencapaian akuntabilitas kinerja pelayanan publik yang “Baik” dalam melayani pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang;

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan juga akan memberikan manfaat langsung dan tidak langsung sehubungan dengan tujuan yang harus dicapai. Berikut manfaat atau kegunaan yang diharapkan oleh peneliti dari penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai Akuntabilitas Kinerja Pelayanan

Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini digunakan untuk mengembangkan ilmu administrasi terkait pemikiran dalam menganalisis Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

1.4.3 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.
2. Bagi Pemerintahan instansi terkait
Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengambil setiap kebijakan dalam pelayanan publik Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dengan memberikan saran atau komentar yang positif.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan mahasiswa lain pada tahun-tahun yang akan datang dan juga digunakan sebagai bahan

pertimbangan lebih lanjut dalam melakukan penelitian tentang Akuntabilitas Kinerja.

1.5 Pemikiran teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya yang dijadikan sebagai acuan penulis untuk menjadi gambaran bagaimana penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu dijadikan sebagai pembanding kenyataan di lapangan dengan teori-teori yang akan digunakan. Berikut adalah penelitian terdahulu berupa beberapa artikel yang termuat dalam jurnal-jurnal.

Tabel 1.5.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun/ Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
1.	Asnani Ali, Yusuf Kamis, Abdul Kadir Ali 2023	Untuk Mengetahui factor yang mempengaruhi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan	<p>Penelitian Ini Menggunakan Teori Akuntabilitas Yang Dikemukakan Oleh Broadnax (Dalam Januarsi, 2018:10). Dalam Pandangan Mardiasmo(2006:3),“Akuntabilitas sebagai bentuk tanggungjawab diimplementasikan nya visi, tujuan dan sasaran didalam sebuah organisasi secara bertahap”.</p> <p>Teori Kinerja Mangkunegara (Dalam Asnawi, 2019:10). Kinerja merupakan hasil pekerjaan setiap pegawai berdasarkan tugas yang diberikan, dengan memperhatikan jumlah dan mutu pekerjaan yang diselesaikan.</p>	Data primer dan sekunder merupakan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yang menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif. Tiga metode yang digunakan untuk mengumpulkan data: dokumentasi, wawancara, dan observasi. Metode analisis data yang digunakan meliputi penarikan kesimpulan, penyajian data, dan reduksi data.	Temuan penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan dalam pembuatan e-KTP masih kurang, terbukti dengan banyaknya pengaduan mengenai akuntabilitas tersebut dan rumitnya pelayanan publik terkait hal tersebut. proses. - Karena rumitnya, siapa pun yang ingin memulai E-KTP harus menunggu cukup lama, dan tanggal penyelesaian prosesnya juga tidak diketahui.

2.	Desi Agitia 2019	Untuk mengetahui Akuntabilitas pelayanan publik dalam program e-KTP pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten malang.	Teori Thoha yang menyatakan bahwa “pelayanan adalah upaya instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat” diterapkan dalam penelitian ini (Susanna, 2020:40).	Data primer dan sekunder merupakan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yang menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif. Tiga metode yang digunakan untuk mengumpulkan data: dokumentasi, wawancara, dan observasi.	Karena program e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah memenuhi standar operasional pelayanan publik baik dari segi prosedur, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana, maka temuan penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik pada program ini sudah baik.
----	------------------	--	---	--	--

3.	Elga Trisna Putri Azizah 2022	Mendeskripsikan implementasi Standar Pelayanan Publik. Pembuatan e-KTP di Dispenduk Capil Kota Surabaya.	Analisis standar pelayanan digunakan dalam penelitian ini. Masyarakat sesuai Pedoman sesuai Permenpan Rb Nomor 15 Tahun 2014. Identifikasi, Protokol Pelayanan, dan Mekanisme Pelayanan Menjadikan Standar Pelayanan.	Penelitian ini memanfaatkan. pendekatan deskriptif kualitatif dalam pengumpulan data dengan menggunakan alat observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Temuan analisis menunjukkan bahwa meskipun pelayanan publik pembuatan KTP elektronik telah dilaksanakan sesuai dengan norma standar pelayanan, namun pelayanan tersebut masih belum berjalan dengan baik. Berdasarkan identifikasi persyaratan, diketahui bahwa pemohon masih kekurangan persyaratan dan waktu identifikasi masih di bawah standar jika kehabisan blangko.
----	-------------------------------------	--	---	---	--

4.	Hermita Sari, A.Nikhrawi Hamdie, M.Uhaib As'ad 2022	Untuk Mengetahui Bagaimana Gambaran Akuntabilitas Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Banjarmasin Timur dan untuk mengetahui factor-faktor penghambatnya	Penelitian Ini Menggunakan Teori Suprijadi Dalam (Hakim 2014) Bahwa “Akuntabilitas adalah Kewajiban Untuk Memberikan Pertanggung Jawaban Atas Kinerja Dan Tindakan Pimpinan Suatu Organisasi Kepada Publik Yang Memiliki Hak Meminta Pertanggung Jawaban”.	Metode Penelitian Menggunakan Pendekatan deskriptif Kualitatif Dengan Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif.Metode Pengumpulam Data Melalui Wawancara Dan Dokumentasi.	Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Sudah Cukup Baik Akuntabilitas Pegawai Dalam Pelayanan. NamunMasih Ada Hal-Hal YangHarus Di Perbaiki Kedepannya Seperti Perbaikan Alat- Alat Penunjang Agar Kinerja Pegawai Semakin Baik Lagi Dari Sebelumnya.
----	---	--	---	--	--

5.	Tri Matra Prakasa 2022	Untuk Mengetahui Bagaimana Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Dalam Pelayanan Ktp-El	Penelitian Ini Menggunakan Teori Kualitas Pelayanan Menurut Agus Dwiyanto (2008:50-51) Penting Dalam Menjelaskan Kinerja Suatu Organisasi Dalam Peayanan Kepada Pubik. Kualitas Iayanan Sangat Berkaitan Dengan Kepuasan Yang Diterima Oleh Masyarakat.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan induktif dalam metodologinya. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah dokumentasi, wawancara, dan observasi.	Berdasarkan temuan penelitian, peneliti menemukan bahwa dalam hal produktivitas, daya tanggap, akuntabilitas, dan akuntabilitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi cukup berhasil dalam menerapkan KTP elektronik.
----	------------------------------	--	---	--	--

6	Jati Bambang Priyambodo, Andy Fefta Wijaya, Wike, Sujarwoto, Bambang Slamet Riyadi 2023	Untuk Memahami Analisis Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Pada Lembaga Pemerintah.	<p>Penelitian Ini Menggunakan Teori Kebijakan Publik, Menurut Dun (2012) Bahwa Kebijakan Public Serangkaian Tindakan Yang Di Tentukan Dan Di Laksanakan Atau Tidak Dilakukan Pemerintah Yang Mempunyai Tujuan Dan Berorientasi Untuk Kepentingan Seluruh Masyarakat.</p> <p>Penelitian Ini Menggunakan Teori Manajemen Kinerja, Upaya Penerapan Manajemen Kinerja Hadir Ketika Terdapat Tuntutan Organisasi Untuk Mewujudkan Hasil Yang Ingin Di Capai Dan Menerjemahkan Konsep Manajemen Strategis Ke Dalam Aktivitas Teknis</p>	<p>Penelitian Ini Menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif, Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Ini Wawancara, Observasi Dan Dokumentasi. Analisis Data Menggunakan 3 Langkah Yaitu Reduksi Data, Penyajian Data Dan Verifikasi Data Mengacu Pada Model Interaktif.</p>	<p>Hasil Analisis Pemaparan Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Pada Instansi Pemerintah Tentunya Didasarkan Pada Analisis Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Pada Instansi Pemerintah. Upaya Untuk Melaksanakannya Karena Tidak Akan Membawa Tujuan Yang Diinginkan. Tanpa Adanya Implementasi Yang Efektif Dalam Suatu Kebijakan Maka Pengambilan Kebijakan Pembuatnya Tidak Akan Berhasil Diterapkan.</p>
---	---	---	---	--	---

			<p>Organisasi (Kroll & Proeller, 2013).</p> <p>Penelitian Ini Menggunakan Teori Hukuman Bahwa Hukuman Tidak Pernah Terisolasi Pada Tindakan Individu, Menghukum Berarti Bertindak Untuk Menegakkan Norma-Norma Yang Di Terapkan Secara Otoritatif Karena Hukuman Bagian Dari Kewenangan Sistem Institusi (Binder, 2002).</p>		
7	Sjors Overman, Thomas Schillemans 2022	Untuk Mengetahui Dan Memperluas Teori Psikologis Generik Tentang Akuntabilitas Yang Dirasakan Ke Dalam Kekhususan Administrasi Publik Yang Bergantung Pada Konteks. Teori Umum Tentang Akuntabilitas Yang Dirasakan Ini	Teori Akuntabilitas Administrasi Publik Di Tingkat Aktor Dapat Mengacu Pada Sejumlah Studi Tentang Akuntabilitas Dalam Psikologi (Aleksovska, Schillemans, Dan Grimmelikhuijsen 2019; Han Dan Perry 2020a; Lerner Dan Tetlock 1999).	Penelitian Ini Menggunakan Metode Kualitatif Dari Konteks Khusus Organisasi Publik Yang Memerlukan Metode Di Luar Eksperimen Laboratorium, Dan Memerlukan Studi In Vivo Mengenai	Hasil Penelitian Ini Memperluas Model Umum Akuntabilitas Yang Dirasakan Yang Dikembangkan Dalam Psikologi. Kami Menyimpulkan Bahwa Beberapa Peran Dasar Pemberi Akun Di Sektor Publik Mungkin Sebagian Besar Mengikuti Model Umum Dalam Konteks

		Dibahas Pada Bagian Berikutnya, Diikuti Dengan Terjemahan Dan Perluasan Ke Dalam Konteks Administrasi Publik.	<p>Teori Psikologis Akuntabilitas Yang Dirasakan Mengasumsikan Bahwa Pemegang Akun Mempunyai Otoritas Dan Mempunyai Kapasitas Dan Posisi Untuk Menilai Dan Memberikan Sanksi Kepada Pemberi Akun (Hochwarter Et Al. 2007).</p> <p>Teori Penetapan Tujuan Berpendapat Bahwa Menetapkan Kesulitan Tingkat Pencapaian Dapat Memotivasi Individu Dan Memungkinkan Individu Memprioritaskan Tugas (Gilad 2015).</p>	Landasan Mikro Akuntabilitas.	Tertentu. Namun Penyimpangan Dari Model Tersebut Ditemukan Pada Ketiga Tingkatan: Peran Berbeda-Beda Dan Mungkin Tumpang Tindih, Jenis Akuntabilitas Berbeda-Beda Pada Setiap Pemegang Akun, Dan Akuntabilitas Juga Dituntut Dan Diberikan Mengenai Isu-Isu Lain Selain Tanggung Jawab Inti.
8	Ade Hermawan, Abd. Rohman, Riky Welli Saputra 2022	Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Indikator Sasaran Akuntabilitas Kinerja Pegawai	Penelitian Ini Menggunakan Teori Rahmanurrajjid (2008) Berpendapat bahwa penerapan akuntabilitas dilakukandengan menyampaikan informasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah kepada masyarakat umum.	Penelitian ini menggunakan metode evaluasi dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan beberapa responden adalah Aparatur Sipil Negara yang	Hasil menunjukkan bahwaakuntabilitas kinerja dari BKPP Kota Banjarbaru adalah Akuntabilitas KinerjaKota Banjarbaru Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota di umum cenderung

			<p>Hendrikus (2007) Berpendapat bahwa pada dasarnya pemerintah keduanya pemerintah daerah dan pusat, adalah penyelenggara pemerintahan yang dipercayakan kepada kekuasaan oleh rakyat untuk menjalankan peranannya secara optimal dalam bidang pembangunan, pembuat peraturan, pemberi pelayanan kepada masyarakat dan peranannya dari pemberdayaan masyarakat.</p>	<p>telah menerima jasa Personil, Badan Pendidikan dan Pelatihan (BKPP). Itu data sekunder menggunakan BKPP Kota Banjarbaru dokumen laporan kinerja. Informasi dan fakta yang diperoleh kemudian dibaca, dianalisis, dan ditafsirkan untuk menarik kesimpulan.</p>	<p>baik diukur dengan dua indikator utama yaitu penataan sumber daya personel dan kualitas personel layanan administrasi. Indikator dari penataan sumber daya personel diukur menggunakan tiga item. Indikator dari penataan sumber daya personel diukur menggunakan tiga item. Indikator dari penataan sumber daya personel diukur menggunakan tiga item</p>
9	<p>Halimah Abdul Manaf, Ahmad Martadha Mohamed & William S. Harvey 2022</p>	<p>Tujuan Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Keterlibatan Masyarakat Dalam Program, Penataan Prasarana Dan Tanggung Jawab Tugas Yang Diemban Oleh Aparatur Sipil Negara Daerah.</p>	<p>Secara Teoritis, Penelitian Ini Memberikan Kontribusi Pada Literatur Manajemen Publik Mengenai Hubungan Antara Harapan Warga Dan Akuntabilitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Publik. Secara Praktis, Kami Merekomendasikan Pemerintah Daerah Untuk Melibatkan Warganya Dalam Proses Pengambilan Keputusan Sehingga Mereka Dapat Secara Langsung</p>	<p>Penelitian Ini Menggunakan Desain Penelitian Positivis Dengan Metode Kuantitatif Menggunakan Skala Likert Dua Poin Dengan Survei Kuisisioner Menyebarkan Seperangkat Kuisisioner Kepada Seluruh Responden.</p>	<p>Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Responden Secara Umum Merasa Puas Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Kepada Masyarakat. Namun, Ada Tiga Permasalahan Akuntabilitas: Pertama, Kurangnya Partisipasi Masyarakat Dalam Program; Kedua, Tindakan Terkait Pengaduan, Dan Ketiga, Lambatnya Respons</p>

			Memantau Pemberian Layanan Pemerintah Daerah Kepada Masyarakat.		Terhadap Perbaikan Infrastruktur Dasar Yang Bobrok.
10	Fauzia Rana, Arfan Ali, Waqas Riaz, Dan Asmara Irfan 2019	Tujuan Dasar Dari Penelitian Ini Adalah Untuk Menguji Dampak Akuntabilitas Terhadap Efisiensi Pelayanan Publik Pada Perusahaan Pengelolaan Limbah Pakistan. Kajian Ini Fokus Pada Akuntabilitas Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Sampah Lembaga Perusahaan Untuk Menerapkan Reformasi Manajemen Publik Yang Baru.	Penelitian Ini Menggunakan Teori Akuntabilitas Menurut Kettani Et Al., (2009) Tanggung Jawab Berhubungan Dengan Keterusterangan Dan Standar Hukum. Hal Ini Sangat Dibutuhkan Oleh Area Terbuka Dan Juga Divisi Swasta. Badan Pemerintah Dianggap Bertanggung Jawab Dan Bertanggung Jawab Kepada Masyarakat Umum.	Populasi Penelitian Ini Terdiri Dari Dua Asosiasi Yaitu Asosiasi Administrasi Limbah Faisalabad Dan Asosiasi Pengelolaan Sampah Gujrnwala Di Punjab. Ukuran Sampel 60. Responden Yang Patut Diperhatikan Adalah Perwakilan Dari Asosiasi Pengelola Sampah Yang Pernah Bekerja Di Asosiasi Tersebut, Data Dikumpulkan Dengan Kuesioner Dan Kemudian Dianalisis Dengan Spss.	Hasil Penelitian Menunjukkan Adanya Hubungan Positif Dan Kuat Antara Akuntabilitas Sebagai Variabel Independen Dan Efisiensi Pelayanan Publik Sebagai Variabel Dependen. Jadi, Dapat Disimpulkan Bahwa Akuntabilitas Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

yang berjudul “Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan” yang ditulis oleh Asnani Ali, Yusuf Kamis, dan Abdul Kadir (2023). Kajian mengungkapkan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan dalam pembuatan e-KTP masih kurang. Hal ini disebabkan masih banyak pihak yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap proses akuntabilitas pembuatan e-KTP dan rumitnya layanan yang diberikan kepada masyarakat. Akibatnya, mereka yang ingin membuat E-KTP harus menunggu lama, dan belum diketahui tanggal selesainya program tersebut.

yang berjudul “Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Program E-KTP Tingkat Pemerintah Daerah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang” yang ditulis oleh Desi Agitia (2019). Karena program e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah memenuhi standar operasional pelayanan publik baik dari segi prosedur, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana, maka temuan penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik pada program ini sudah baik.

yang berjudul “Analisis Implementasi Standar Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya” yang ditulis oleh Elga Trisna Putri Azizah 20 menunjukkan hal itu, meski tidak seluruhnya optimal, penyelenggaraan pelayanan publik adalah pembuatan pedoman standar pelayanan E-KTP. Berdasarkan identifikasi persyaratan, ditentukan bahwa pemohon masih

kekurangan persyaratan yang memadai, dan jika kehabisan blangko, waktu identifikasi masih di bawah standar.

yang berjudul, “Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Unit Pelayanan Teknis (Upt) Disdukcapil Banjarmasin Timur” oleh Hermita Sari, A.Nikhrawi Hamdie, M.Uhaib As’ad 2022. Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Sudah Cukup Baik Akuntabilitas Pegawai Dalam Pelayanan. Namun Masih Ada Hal-Hal Yang Harus Di Perbaiki Kedepannya Seperti Perbaiki Alat-Alat Penunjang Agar Kinerja Pegawai Semakin Baik Lagi Dari Sebelumnya.

yang berjudul “Kinerja Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan E-KTP di Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi oleh Tri Matra Prakasa 2022”. Berdasarkan temuan penelitian, peneliti menemukan bahwa dalam hal produktivitas, daya tanggap, akuntabilitas, dan akuntabilitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi cukup berhasil dalam menerapkan KTP elektronik.

yang berjudul, “*Implementation of Performance Accountability System for Government Institution: A Case Study in Indonesia*” oleh Jati Bambang Priyambodo, Andy Fefta Wijaya, Wike, Sujarwoto, Bambang Slamet Riyadi (2023). Hasil Analisis Pemaparan Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Pada Instansi Pemerintah Tentunya Didasarkan Pada Analisis Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Pada Instansi Pemerintah. Upaya Untuk Melaksanakannya Karena Tidak Akan Membawa Tujuan Yang Diinginkan.

Tanpa Adanya Implementasi Yang Efektif Dalam Suatu Kebijakan Maka Pengambilan Kebijakan Pembuatnya Tidak Akan Berhasil Diterapkan.

yang berjudul, *“Toward a Public Administration Theory of Felt Accountability”* oleh Sjors Overman, Thomas Schillemans 2022. Hasil Penelitian Ini Memperluas Model Umum Akuntabilitas Yang Dirasakan Yang Dikembangkan Dalam Psikologi. Kami Menyimpulkan Bahwa Beberapa Peran Dasar Pemberi Akun Di Sektor Publik Mungkin Sebagian Besar Mengikuti Model Umum Dalam Konteks Tertentu. Namun Penyimpangan Dari Model Tersebut Ditemukan Pada Ketiga Tingkatan: Peran Berbeda-Beda Dan Mungkin Tumpang Tindih, Jenis Akuntabilitas Berbeda- Beda Pada Setiap Pemegang Akun, Dan Akuntabilitas Juga Dituntut Dan Diberikan Mengenai Isu-Isu Lain Selain Tanggung Jawab Inti.

yang berjudul, *“Employee Performance Accountability Target Indicators”* oleh Ade Hermawan, Abd. Rohman, Ricky Welli Saputra 2022. Hasil menunjukkan bahwa akuntabilitas kinerja dari BKPP Kota Banjarbaru adalah Akuntabilitas Kinerja Kota Banjarbaru Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota di umum cenderung baik diukur dengan dua indikator utama yaitu penataan sumber daya personel dan kualitas personel layanan administrasi. Indikator dari penataan sumber daya personel diukur menggunakan tiga item. Indikator dari penataan sumber daya personel diukur menggunakan tiga item. Indikator dari penataan sumber daya personel diukur menggunakan tiga item.

yang berjudul, *“Citizen Perceptions and Public Servant Accountability of Local Government Service Delivery in Malaysia”* Oleh Halimah Abdul Manaf, Ahmad Martadha Mohamed & William S. Harvey 2022. Hasil Penelitian Ini

Menunjukkan Bahwa Responden Secara Umum Merasa Puas Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Kepada Masyarakat. Namun, Ada Tiga Permasalahan Akuntabilitas: Pertama, Kurangnya Partisipasi Masyarakat Dalam Program; kedua, Tindakan Terkait Pengaduan, Dan Ketiga, Lambatnya Respons Terhadap Perbaikan Infrastruktur Dasar Yang Bobrok.

yang berjudul, " *Impact of Accountability on Public Service Delivery Efficiency*" Oleh Fauzia Rana, Arfan Ali, Waqas Riaz, Dan Asmara Irfan 2019. Hasil Penelitian Menunjukkan Adanya Hubungan Positif Dan Kuat Antara Akuntabilitas Sebagai Variabel Independen Dan Efisiensi Pelayanan Publik Sebagai Variabel Dependen. Jadi, Dapat Disimpulkan Bahwa Akuntabilitas Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.5.2 Kajian Teori

1.5.2.1 Administrasi Publik

Kata "administrasi" mempunyai etimologi dalam kata bahasa Inggris "*administration*", yang mana bentuk infinitifnya adalah "*administer*" yang berarti "mengelola". Sebaliknya, bahasa Belanda menggunakan kata "*administratie*" untuk merujuk pada administrasi serta pengelolaan sumber daya dan pengelolaan operasi organisasi. Seseorang dapat menyimpulkan bahwa administrasi mempunyai arti umum dan khusus dari definisi yang diberikan di atas. Administrasi secara khusus mengacu pada tugas- tugas administratif. Pada dasarnya, administrasi melibatkan tugas pengendalian informasi; hal ini juga dapat mencakup tugas-tugas yang berhubungan dengan literasi seperti menyalin, menyimpan, atau sebagai juru tulis

(Silalahi, 2013: 5). Administrasi sering dipahami sebagai kolaborasi. Tindakan terkoordinasi yang dilakukan oleh individu atau sekelompok individu untuk mencapai tujuan tertentu berdasarkan pemahaman disebut sebagai administrasi. Kolaborasi adalah serangkaian tindakan terkoordinasi yang dilakukan oleh sekelompok individu dengan tujuan menghasilkan hasil yang diinginkan. Tindakan-tindakan tersebut dibagi dalam tugas-tugas berdasarkan kesepakatan bersama dan dilakukan secara terorganisir dan terbimbing, efisien dan berhasil dalam jangka waktu yang ditentukan (Silalahi, 2010: 8). Pfiffner dan Presthus yang dikutip Syafei (2003: 31) menawarkan dasar pemikiran penyelenggaraan negara sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan undang-undang yang dilakukan oleh badan politik perwakilan merupakan bagian dari penyelenggaraan negara.
- b. Administrasi negara adalah koordinasi kegiatan perseorangan dan kelompok dalam melaksanakan arahan peraturan perundang-undangan. Umumnya, ini mengacu pada tugas standar pemerintah.
- c. Kesimpulannya, administrasi negara adalah suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah dan membawahi beberapa proses dan keterampilan yang melibatkan banyak individu.

Chander dan Plano dikutip oleh Keban (2004: 3) menyatakan bahwa “Administrasi Publik adalah suatu proses dimana sumber daya publik dan pegawai dikelompokkan dan diorganisir untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan di publik.” “Tujuan administrasi publik adalah untuk menumbuhkan pemahaman pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diaturnya

dan mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap tuntutan,” menurut Henry dalam Harbani Pasolong (2008: 8). ini adalah kombinasi teori dan praktik yang rumit. Melembagakan teknik manajemen adalah tujuan administrasi publik, yang berupaya untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan lebih baik dengan mempertahankan standar efektivitas dan efisiensi. Sebaliknya Waldo menyatakan bahwa “administrasi publik adalah pengelolaan dan pengorganisasian orang-orang dan peralatan untuk mencapai tujuan pemerintahan” dalam Pasolong (2008: 8).

Beberapa definisi administrasi publik dapat ditarik kesimpulan bahwa: kolaborasi diperlukan untuk mengembangkan, melaksanakan, dan mengawasi pilihan yang diambil oleh suatu organisasi atau lembaga dalam rangka mencapai tanggung jawab pelayanan publik.

1.5.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma menggambarkan beberapa konsep yang digunakan oleh para ahli untuk menjelaskan kemajuan penelitian atau pandangan ilmiah untuk meneliti kemajuan sosial kontemporer dalam masyarakat. Keenam paradigma administrasi publik tersebut dijelaskan sebagai berikut:

Paradigma 1 (1900–1926), dikaitkan dengan Frank J. Goodnow dan Leonard D. White Goodnow, penulis "politik dan partisipasi" (1990). Dalam, Frank J. Goodnow dan Leonard D. White Goodnow menyoroti bahwa politik harus memberikan prioritas tinggi pada pembentukan undang-undang yang mencerminkan keinginan masyarakat, dengan pengawasan pemerintah atas pelaksanaannya. Pemisahan kekuasaan antara politik dan administrasi mengakibatkan terbaginya pemerintahan menjadi tiga badan: badan legislatif yang

bertujuan mewakili kehendak rakyat, badan eksekutif yang akan melaksanakan keinginan tersebut, dan badan yudikatif yang berfungsi untuk mewujudkan keinginan rakyat. akan mendukung badan legislatif. Paradigma ini menggunakan metode administrasi publik yang adil dan tidak memihak untuk mencapai tujuan birokrasi pemerintah yaitu ekonomi dan efisiensi. Kedua, proses pembangunan kurang transparan karena paradigma ini hanya berkonsentrasi pada lingkungan eksternal, khususnya birokrasi pemerintah.

Paradigma 2 prinsip administrasi (1927–1937) lebih dijaga. Willoughby, Gullick, dan Urwick adalah orang-orang yang pertama kali mengedepankan ide-ide administratif dalam administrasi publik. Ide-ide mendasar ini dituangkan dalam kerangka POSDCORB (Perencanaan, Pengorganisasian, Penempatan Staf, Pengarahan, Koordinasi, Pelaporan, dan Penganggaran) yang diterima secara luas. Perbedaan Paradigma ini dan paradigma I terletak pada penekanannya pada letak sentral administrasi publik. Paradigma ini menjelaskan mengapa administrasi publik menempatkan fokus yang kuat pada fungsi dan prinsip-prinsip manajemen. Namun penekanannya bersifat global, karena lokasinya tidak dijelaskan secara rinci. Penggunaan paradigma ini menekankan pada nilai fokus di atas lokus.

Paradigma 3 Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950–1970). Ada pertanyaan apakah politik dan administrasi dapat dipisahkan oleh Morstein-Marx, yang menulis buku "Elements of Public Administration" pada tahun 1946. Ide-ide panduan pemerintahan diserang oleh Herbert Simon karena ide-ide tersebut berkembang hingga pada titik di mana mereka tidak dapat lagi memisahkannya. dianggap universal. Ada perbedaan antara argumen politik yang sarat nilai dan

pembenaran administratif yang tidak mengandung nilai. Kedua argumen tersebut, pada kenyataannya, sama-sama valid. Pada akhirnya, hal ini menghasilkan terciptanya teori administrasi publik John Gaus, yang menggantikan teori politiknya. Karena konsep administrasi publik memiliki kelemahan dalam banyak hal, administrasi publik adalah ilmu politik yang sangat mengutamakan birokrasi dan keabstrakan pemerintahan. Permasalahan dalam bidang administrasi publik adalah hilangnya identitas prinsip-prinsip administrasi publik, yang mengakibatkan kurangnya disiplin kedua belah pihak atau salah satu pihak mengendalikan pihak lain. Karena disiplin politik lebih mendominasi daripada prinsip-prinsip administrasi, maka kajian administrasi publik mempunyai penekanan yang abstrak, yang menunjukkan keterkaitan erat antara keduanya. Fokus paradigma ini menyoroti pada birokrasi pemerintahan.

Paradigma 4 (1956–1970). Paradigma ini hanya mengedepankan konsep-konsep yang diakui secara umum. Analisis sistem, riset operasi, teknik kuantitatif, analisis manajemen, perilaku organisasi, dan pemanfaatan teknologi modern merupakan bidang penekanan utama paradigma ini. Paradigma ini berkembang dalam dua cara: pertama, bermula dari ilmu administrasi murni dan didukung oleh psikologi sosial; kedua, kini berkembang di bidang kebijakan publik. Hal ini diyakini menghasilkan fokus yang fleksibel karena mungkin berorientasi pada ruang lingkup administrasi publik, sehingga penekanannya bersifat abstrak.

Paradigma 5 (1970–sekarang) mempunyai tujuan yang jelas seperti lokus dan titik fokusnya. Paradigma ini menekankan pada teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik dengan tetap berpusat pada keprihatinan dan

kepentingan masyarakat umum. Paradigma ini berbeda dengan beberapa paradigma lainnya karena paradigma ini terfokus pada tempat yang berbeda.

Paradigma 6 (1990–sekarang). Paradigma keenam adalah yang terbaru dan didasarkan pada bagaimana ilmu administrasi publik telah berkembang selama bertahun-tahun, dengan banyak paradigma yang telah disebutkan sebelumnya. Tiga pilar paradigma ini sektor publik, sektor komersial, dan masyarakat diartikulasikan oleh Pandji Santosa dalam bukunya *Administrasi Publik: Teori dan Penerapan Good Governance*. Paradigma ini berbeda dengan paradigma lain karena memandang pemerintah sebagai penanggung jawab penyelenggaraan pemerintahan. Perkembangan paradigma menuju good governance ini berpedoman pada perubahan istilah “pemerintah” menjadi “governance” yang mencirikan integrasi sector pemerintah dan swasta.

Penelitian ini termasuk dalam paradigma 6 yaitu paradigma *Governance*, yang membahas penyelenggara pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan sebaik- baiknya kepada masyarakat dalam rangka mencapai tanggung jawab pelayanan publik terhadap penyelenggara masyarakat sebagai pengguna pelayanan public. Paradigma ini membahas bagaimana pemerintah dapat berevolusi menuju tata pemerintahan yang baik (good governance) dengan memberikan layanan publik berkualitas tinggi dan meningkatkan kinerja pekerja untuk memenuhi standar akuntabilitas layanan publik.

1.5.2.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Secara umum perluasan bidang hukum administrasi cukup besar. Tergantung pada bagaimana politik suatu negara berkembang dan bagaimana isu-isu sosial muncul,

administrasi nasional sangatlah rumit. Praktek-praktek administrasi nasional yang teoritis dan praktis yang banyak dibicarakan dapat digunakan untuk membantu masyarakat memahami bagaimana pendekatan pembangunan nasional harus dilakukan, karena kebutuhan suatu bangsa sangat bervariasi dan ditentukan oleh dinamika pertumbuhan penduduk atau evolusi kebutuhan. Mengukur luas dan dalamnya jangkauan praktis administrasi publik dapat dilakukan dengan menghitung jumlah organisasi departemen dan non- departemen di suatu negara (Meutia, 2018). Chandler dan Plano (1988:33) menyatakan bahwa kompleksitas administrasi negara dan tindakan pemerintah semakin meningkat, yang merupakan cerminan dari kompleksitas permasalahan yang dihadapi masyarakat saat ini.

Nikolas Henry (1995) memberikan beberapa ruang lingkup yang dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas (selain perkembangan ilmu administrasi Negara itu sendiri) antara lain:

1. Lembaga publik yang mengutamakan struktur organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen publik, yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan, sistem manajemen, penilaian dan produktivitas program, manajemen sumber daya manusia, dan penganggaran publik.
3. Implementasi: Meliputi teknik pelaksanaan kebijakan publik, privatisasi, etika birokrasi, dan administrasi antar pemerintah.

Ruang lingkup administrasi publik menurut Yermias T. Keban sebagai berikut:

- 1. Dimensi kebijakan**, berkaitan dengan pilihan dan pedoman mengenai apa yang harus dilakukan. Komponen kebijakan ini sangat penting karena mempengaruhi

apa yang perlu dilakukan dan apa yang perlu dilakukan terlebih dahulu.

- 2. Dimensi Manajemen,** berkaitan dengan bagaimana prinsip-prinsip manajemen digunakan dalam pelaksanaan kebijakan publik. Dimensi ini berkaitan dengan melaksanakan pilihan-pilihan yang diambil sesuai dengan pedoman yang ditentukan, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan.
- 3. Dimensi organisasi,** seperti kelompok atau individu mana yang bertanggung jawab dalam menjalankan atau melaksanakan pilihan yang diambil. Hal pertama yang perlu ditekankan adalah pembagian tugas, peran, dan tanggung jawab di tempat kerja, baik secara vertikal (dari tingkat atas hingga terendah) maupun horizontal (ke dalam banyak unit atau bidang yang dibentuk). Apakah individu yang melakukan tugas tersebut kompeten untuk melakukannya atau dibayar cukup untuk melakukannya merupakan aspek lain yang sama pentingnya. Sejahtera mana otoritas dan keterampilan seimbang ketika melakukan suatu tugas merupakan komponen ketiga.
- 4. Dimensi Etika,** serupa dengan sensor dalam pengelolaan publik. Selain mempunyai kemampuan mempengaruhi dimensi lain, dimensi ini juga berperan besar dalam mencapai tujuan administrasi publik pada umumnya dan organisasi publik pada khususnya. Kode Etik Administrator Publik menunjukkan penerapan praktis moralitas dan etika.
- 5. Dimensi Lingkungan,** Dinamika pada bagian internal administrasi publik, seperti kebijakan, manajemen, organisasi, moralitas atau etika, dan kinerja, sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal, khususnya lingkungan. Lingkungan ini terdiri dari lingkungan khusus (special environment), yang mempunyai dampak

langsung terhadap organisasi dan mencakup pesaing, pemasok, pelanggan, asosiasi perdagangan, kelompok penekan, dan serikat pekerja, serta lingkungan umum (general environment), yang mempunyai dampak tidak langsung atau kurang nyata terhadap organisasi, seperti kondisi politik, ekonomi, sosial, budaya, dan hukum.

6. Dimensi Kinerja, Penilaian kinerja pegawai masih mengandalkan standar penilaian yang sudah kuno dan terkadang salah, seperti Daftar Penilaian Prestasi Kerja (DP3), dan jarang sekali dilakukan tinjauan kinerja pada instansi pemerintah. Kebijakan-kebijakan ini sudah ada sejak lama dan belum ditinjau atau diubah untuk mempertimbangkan keinginan masyarakat umum atau perubahan opini. Kriteria evaluasi standar yang saat ini digunakan sering dikritik karena tidak memperhitungkan variasi tugas utama staf, misi kelembagaan, dan karakteristik tingkat hierarki.

Dari Ruang lingkup administrasi publik menurut Yeremias T. Keban Penelitian ini termasuk dimensi organisasi, dimana dimensi organisasi publik memiliki tanggung jawab suatu instansi atau organisasi pemerintah baik itu secara visi misi, tujuan atau implementasi dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab dalam melayani masyarakat selaku pengguna pelayanan publik.

1.5.2.4 Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik, kata “pelayanan” berasal dari kata “layan”, yang mengandung arti memenuhi kebutuhan orang lain dengan cara yang berorientasi pada pelayanan. Setiap orang membutuhkan pelayanan. Memang benar adanya hubungan yang erat antara manusia dengan pelayanan (Sinambela, 2010:3).

Sebaliknya, “publik” dalam bahasa Inggris mengacu pada umum, masyarakat, atau negara. Bangsa atau komunitas yang besar adalah arti lain. Kata “umum” sebenarnya diartikan sebagai “publik” dalam Bahasa Indonesia Baku. Menurut Agung Kurniawan (2005:6), pelayanan publik diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan individu atau kelompok dalam masyarakat yang terlibat dalam organisasi dengan tetap berpegang pada pedoman dasar dan protokol yang telah ditetapkan. Ratminto (2005) mendefinisikan “pelayanan publik”, biasanya disebut sebagai “segala bentuk layanan”, termasuk layanan yang diberikan dalam bentuk barang dan jasa publik, yang secara teori merupakan tugas yang dilakukan oleh organisasi pemerintah pusat dan daerah, organisasi pemerintah, serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, untuk memenuhi kewajiban hukum dan peraturan serta memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Sinambela, suatu tindakan pemerintah dianggap suatu jasa jika membantu suatu kelompok atau unit dan memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak ada kaitannya dengan harta benda. Lebih lanjut, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 secara tegas menyebutkan bahwa setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan persyaratan peraturan perundang-undangan tergolong kegiatan publik. Sementara itu, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebut organisasi pemerintah sebagai “penyedia pelayanan publik”.

Pelayanan publik, sebagaimana didefinisikan dalam kerangka pemerintahan daerah, adalah pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan aturan dan prosedur

mendasar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, komunitas, dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tersebut. konsep ini menyinggung beberapa konsepsi pelayanan publik yang diperdebatkan di masa sebelumnya.

Administrator pemerintah negara bagian dan lokal, perencana proyek ekonomi dan pembangunan, lembaga otonom yang dibentuk pemerintah, perusahaan dan organisasi yang memiliki izin untuk melakukan operasi layanan publik tertentu, serta perusahaan dan organisasi yang dipekerjakan untuk menyelesaikan tugas adalah contoh penyedia layanan publik. pelayanan dan tanggung jawab publik tertentu, serta individu dari sektor publik dan swasta yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik tertentu yang tidak mampu dilaksanakan atau dikelola oleh pemerintah atau pemerintah daerah. Tiga komponen utama yang membentuk pelayanan publik, khususnya:

- a. Pemerintah daerah, yang berfungsi sebagai badan organisasi dan penyedia layanan, adalah entitas yang menyelenggarakannya.
- b. Perorangan, organisasi, atau kelompok yang berkepentingan menjadi pengguna jasa, atau konsumen.
- c. Kepuasan yang diungkapkan atau diperoleh klien yang menerima jasa. Pemerintah daerah yang menguasai monopoli pelayanan publik harus menganut pandangan baru dan mengubah kebijakannya dalam posisinya sebagai regulator dan pembuat peraturan (peraturan pemerintah) untuk mencapai otonomi daerah, yang diartikan sebagai menawarkan dan meningkatkan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. modus

operasi.

Pemerintah daerah harus memberikan beragam pilihan kepada masyarakat dan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik, yang seluruhnya didasarkan pada prinsip keadilan, akuntabilitas, transparansi, dan kesetaraan. Hal ini diperlukan untuk mewujudkan tata kelola yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Semua penyedia layanan publik harus menetapkan standar layanan untuk memberikan kejelasan baik kepada konsumen maupun penyedia layanan selama proses permohonan. Dengan menggunakan standar pelayanan, yaitu ukuran standar penyelenggaraan pelayanan Publik yang menjadi pedoman yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyedia layanan, maka masyarakat dan/atau penerima layanan dapat melakukan kontrol terhadap kinerja penyedia layanan. penerima manfaat layanan sepanjang prosedur pengajuan permohonan. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan dan menerapkan standar layanan yang mencakup lingkungan sekitar serta sifat, karakteristik, dan jenis layanan yang diberikan. Untuk mendapatkan saran dan ide, meningkatkan kesadaran dan komitmen, serta melibatkan masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya termasuk pejabat pemerintah dalam proses perumusan dan perencanaan, mereka dilibatkan. Secara teoritis, kebahagiaan masyarakat pada dasarnya adalah tujuan pelayanan publik, menurut Sinambela (2010, p. 6). Kepuasan masyarakat tersebut hanya dapat dicapai dengan kualitas pelayanan yang luar biasa, yang dibuktikan dengan:

1. Pelayanan yang Transparan, mudah diakses, mudah digunakan, dipahami oleh semua pihak, dan disediakan secara memadai.
2. Akuntabilitas, atau pemberian layanan sesuai dengan kewajiban hukum dan

peraturan terkait.

3. kondisional, Pelayanan bersyarat; hal ini mematuhi standar efisiensi dan efektivitas dan disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan penyedia layanan dan penerima layanan.
4. Memasukkan kebutuhan, tujuan, dan harapan masyarakat ke dalam layanan partisipatif membantu mendorong keterlibatan masyarakat dalam pemberian layanan publik.
5. Persamaan Hak: Ini adalah layanan yang tidak dikenakan diskriminasi atas dasar apa pun, termasuk kelas sosial ekonomi, ras, agama, etnis, atau variabel lainnya.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu layanan yang mempertimbangkan keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik.

Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menetapkan Standar Pelayanan Publik di Indonesia dan mencakup berbagai topik, antara lain kompetensi pelayanan petugas, prasarana dan sarana, item pelayanan, waktu penyelesaian, harga, dan proses. Isi yang cukup realistis untuk dimasukkan dalam Standar Pelayanan Publik ditambahkan untuk melengkapi standar pelayanan yang telah dijelaskan sebelumnya, sehingga menghasilkan struktur: Dasar Hukum, Persyaratan, Prosedur pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi petugas pelayanan, Pengawasan internal, Pengawasan eksternal, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.

Muatan tambahan yang disebutkan sebelumnya dimaksudkan untuk digunakan bersama dengan landasan hukum utama, yang memberikan jaminan hukum dan memverifikasi keabsahan standar pelayanan publik. Oleh karena itu, alasannya

cukup realistis. Pedoman, pengawasan, penyelesaian pengaduan, dan janji pelayanan pelanggan semuanya harus dituangkan dalam dokumen isi standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik harus mempertimbangkan ciri-ciri sosial budaya masyarakat sekitar, organisasi, dan penyedia layanan selain unsur terkait kompetensi. Dengan harapan masyarakat dan pemangku kepentingan dapat memahami dan menganut standar pelayanan publik yang telah ditetapkan dan dapat dilaksanakan secara efektif, khususnya oleh pelaksana operasional pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

1.5.2.5 Manajemen Publik

Dalam suatu organisasi, manajemen diperlukan untuk mengatur proses berjalannya organisasi hingga tujuan organisasi tercapai. diperlukan manajemen. Untuk memenuhi tujuan pelayanan yaitu kepuasan masyarakat, maka instansi pemerintah harus mengelola proses pemberian pelayanan secara efektif dan efisien, khususnya dalam pelayanan publik. Proses pengorganisasian, perencanaan, pengarahan, dan pengawasan kerja anggota organisasi serta penggunaan sumber daya tambahan organisasi untuk memenuhi tujuan organisasi yang telah ditetapkan disebut dengan manajemen, menurut Handoko (2009:23). Menurut Manulang (Atik & Ratminto, 2012:1) manajemen adalah seni dan ilmu pengorganisasian, perencanaan, pengarahan, pengumpulan dan pengelolaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut Stoner dan Freeman (Safroni, 2012:44), manajemen merencanakan proses koordinasi, pengawasan dan mengarahkan kerja personel organisasi serta memanfaatkan seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi

yang telah ditentukan. G.R Terry (Hasibuan, 2009:26) menggambarkan manajemen sebagai suatu proses unik yang terdiri dari perencanaan dan pengarahan tindakan.

Menurut Nor Ghofur (2014), manajemen publik identik dengan manajemen pemerintah, artinya juga bertujuan untuk merencanakan, mengoordinasikan, dan mengawasi pelayanan publik. Manajemen publik didefinisikan oleh Shafritz dan Russell (dalam Keban, 2008:93) sebagai upaya individu untuk bertugas mengelola suatu organisasi dan pemanfaatan sumber daya (manusia dan mesin) untuk mencapai tujuan organisasi. Overman Dalam Keban (2004:85) menegaskan bahwa meskipun "manajemen ilmiah" mempengaruhi manajemen publik, hal ini tidak sama dengan "manajemen ilmiah". Sebaliknya, konflik antara orientasi politik manajemen publik dan kebijakan tidak tercermin dalam "analisis kebijakan" atau administrasi publik. Manajemen publik adalah studi interdisipliner tentang komponen organisasi umum yang mengintegrasikan studi politik, informasi, fisika, sumber daya manusia, dan ekonomi dengan tugas-tugas manajemen seperti pengorganisasian, perencanaan, dan pengaturan. Donovan dan Jackson (2013:11–12) menegaskan bahwa pelaksanaan tugas manajemen publik memerlukan pola pikir kooperatif. Manajer akan menggunakan fungsi manajemen, yang merupakan elemen krusial yang secara konsisten hadir dan dikelompokkan dalam manajemen aset, untuk menjalankan aktivitas dan mencapai tujuan. Namun, berbagai ahli mempunyai perspektif berbeda mengenai peran yang dimainkan manajer.

Menurut Henry Fayol (Safroni, 2012:179), manajemen mempunyai tujuan sebagai berikut: perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, pengendalian, dan

pengkoordinasian. Menurut Ricki W. Griffin, sementara itu (Ladzi Safroni, 2012:44). Di antara tugas-tugas yang dilakukan oleh manajer meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Cara ringkas untuk menggambarkan manajemen publik adalah sebagai upaya untuk mengelola sumber daya organisasi untuk mencapai tujuannya. Salah satu aspek manajemen publik adalah pelayanan masyarakat, oleh karena itu bidang ini diperlukan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sesuai definisi sebelumnya, manajemen publik mencakup seluruh operasi hukum yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik itu tuntutan administratif, layanan, atau terkait produk.

1.5.2.6 Akuntabilitas

1.5.2.6.1 Definisi Akuntabilitas

Definisi tanggung jawab menurut Jabbra dan Dwicedi (1989:5) berarti, secara tradisional, mampu memberikan penjelasan atas perbuatan atau perilaku orang lain (answerability for one's action atau behavior). Akuntabilitas bukan sekedar salah satu acuan pemerintah dalam proses administrasi publik; hal ini juga merupakan landasan manajemen pemerintahan yang efisien. Akuntabilitas terkadang dikaitkan dengan proses dimana warga negara dapat meminta pertanggungjawaban pemerintah atas barang atau jasa yang mereka berikan atau tugas yang mereka selesaikan. Kewajiban seseorang untuk bertanggung jawab kepada pihak yang berwenang meminta pertanggungjawabannya merupakan aspek lain dari akuntabilitas.

Dari sudut pandang pemerintah, akuntabilitas hanya berfungsi untuk

menjamin legitimasi tindakan administratif. Pegawai sipil dan institusinya dianggap “bertanggung jawab” jika mereka diwajibkan oleh hukum untuk memberikan pembenaran atas tindakan mereka. Sebagaimana dikemukakan Oakerson dalam Raba (2006:10) yang menjelaskan bahwa tanggung jawab adalah kewajiban untuk bereaksi terhadap perbuatan orang lain, akuntabilitas seringkali mengacu pada kemampuan untuk menjawab. Pada intinya, akuntabilitas adalah kewajiban yang dikenakan pada perencana acara publik untuk mampu menjawab pertanyaan mengenai pilihan dan tindakan yang mereka ambil serta menerima tanggung jawab atas hasil kerja mereka. Untuk memahami konsep tanggung jawab berikut ini, para ahli mengemukakan beberapa definisi, beberapa di antaranya adalah sebagai berikut:

Widodo (2001:30) mengartikan akuntabilitas sebagai ungkapan kewajiban untuk menjawab apakah tujuan dan sasaran yang ditetapkan oleh media akuntabilitas biasa telah dipenuhi oleh organisasi dalam menjalankan tujuannya. konsep ini menyatakan bahwa mereka yang menerima pelayanan publik mempunyai hak untuk menuntut pemerintah atas kesalahan yang dilakukannya dalam menjalankan kewajiban resminya. Menurut Miriam Budiarjo dalam Raba (2006:80), akuntabilitas adalah suatu proses dimana masyarakat sebagai entitas yang memberikan amanah kepada pemerintah sangat menjunjung tinggi penyelenggaraan pemerintahan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pernyataan ini konsisten dengan teori tanggung jawab John Locke yang menyatakan bahwa pemerintah didirikan dengan kewajiban moral untuk menjunjung tinggi keinginan rakyat. Akuntabilitas memerlukan tanggung jawab

melalui pemisahan wewenang antar lembaga pemerintah di berbagai tingkat untuk mencegah pemusatan kekuasaan dan memberikan pengawasan timbal balik.

Menurut J. B. Gharney dalam LAN (2004:35), tujuan akuntabilitas adalah untuk memastikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan berikut: apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, milik siapa, dan bagaimana pelayanan. Penting untuk memberikan jawaban terhadap kekhawatiran tentang apa yang harus dipertanggungjawabkan, siapa yang bertanggung jawab atas berbagai kegiatan sosial, mengapa akuntabilitas harus dialihkan, apakah akuntabilitas didukung oleh otoritas yang memadai, dan isu-isu terkait lainnya. Dalam bentuknya yang paling sederhana, akuntabilitas adalah gagasan otoritatif bahwa seseorang mempunyai hak resmi untuk meminta penjelasan dari orang lain, artinya orang tersebut wajib memberikan alasan atas perbuatannya. Berbagai penafsiran terhadap istilah "akuntabilitas" menunjukkan bahwa istilah "akuntabilitas" mengacu pada keharusan bagi pemerintah untuk memberikan penjelasan atas kegiatannya, termasuk laporan mengenai sejauh mana tujuan organisasi dan pengelolaan sumber daya telah tercapai.

1.5.2.6.2 Jenis Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat dijadikan pedoman dalam mengelola dan mengatur sumber daya aparatur dalam pelaksanaan program publik sehingga tercapai tata kelola pemerintahan yang baik. Agar semua pihak yang terlibat dapat mempertanggungjawabkan kegiatannya dan mempunyai kendali penuh terhadap birokrasi, maka tata kelola yang efektif harus diwujudkan. Akibatnya, perbedaan pendapat mengenai berbagai bentuk atau klasifikasi akuntabilitas timbul dari

pentingnya tanggung jawab. Menurut Jabbra dan Dwivedi (1989:5-8) akuntabilitas dibagi menjadi lima macam, yaitu:

1. Akuntabilitas dalam administrasi

Akuntabilitas administratif menyatakan bahwa akuntabilitas diperlukan mulai dari unit pusat sampai dengan unit-unit di bawahnya. Hierarki internal dapat dibatasi dan dibuat lebih mudah diketahui dengan membangun jaringan informal. Sebagai konsekuensinya, prioritas tingkat atas ditetapkan, ditindaklanjuti, dan pengawasan ketat dilakukan untuk menjamin bahwa pihak berwenang melaksanakan perintah tersebut. Jika terjadi pelanggaran, peringatan dan konsekuensi mulai dari yang paling ringan hingga penghentian akan diterapkan.

2. Akuntabilitas legal

Tanggung jawab berdasarkan hukum Semua keputusan administratif yang dibuat oleh pemerintah harus dapat diakses oleh badan legislatif dan sistem peradilan. di hadapan pengadilan atau ketika peraturan sedang direvisi yang dianggap melanggar hukum, para pejabat dapat dimintai pertanggungjawaban atas aktivitas mereka. Jika badan tersebut bertentangan dengan undang-undang atau mengganggu kapasitasnya untuk melaksanakan keinginan Badan Legislatif, tanggung jawab ini dapat terwujud sebagai pelanggaran terhadap kewajiban hukum.

3. Akuntabilitas politik

Pemerintah mempunyai tugas untuk menegakkan keabsahan kewenangan pemegang kekuasaan politik dalam mengalokasikan sumber daya,

mengalokasikan prioritas distribusi, dan memantau pelaksanaan arahan mereka. Para pemimpin politik juga harus mengakui tugas administratif hukum mereka.

4. Akuntabilitas profesional

Aparat profesional berharap diberikan kebebasan lebih dalam menjalankan tugasnya dan menentukan apa yang menjadi kepentingan publik. Mereka juga berharap mendapat kritik yang bermanfaat atas karyanya. Prioritas harus selalu ditetapkan oleh kepentingan umum dan kode etik profesi. Ketika memilih di antara keduanya, mereka harus mengutamakan kepentingan publik.

5. Akuntabilitas moral

Aparat pemerintah dituntut untuk mempertanggungjawabkan akuntabilitas moral atas perbuatannya. Konflik kepentingan harus dihindari dengan mengembangkan dan menerapkan akuntabilitas moral. Oleh karena itu, konstitusi dan undang-undang lainnya perlu mengakui bahwa aktivitas petugas harus selalu didorong oleh prinsip moral dan etika. Oleh karena itu, masyarakat berharap agar pejabat publik bekerja sesuai dengan standar moral yang menjadi pedoman masyarakat.

Dari pengertian tersebut penelitian ini masuk ke dalam akuntabilitas profesional, dimana pelayanan publik sebuah tindakan meningkatkan pelayanan publik, mengacu pada pemenuhan tugas profesional suatu lembaga pemerintah berdasarkan akuntabilitas dan masukan masyarakat.

Adapun Yango dalam Raba (2006:44-45) mengemukakan bahwa terdapat 4 jenis akuntabilitas diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Traditional / regulatory accountability* Yang dimaksud dengan “akuntabilitas tradisional” adalah keharusan akuntabilitas tradisional untuk menjunjung standar efisiensi penyelenggaraan pemerintahan guna mewujudkan pelayanan prima dan pendataan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, khususnya peraturan perundang-undangan dan fiskal. penerapan administrasi publik.
2. *Managerial accountability* Fokus utama akuntabilitas manajerial adalah mengoptimalkan penggunaan keuangan dan sumber daya lain yang tersedia.
3. *Program accountability* Akuntabilitas Program Fokus menjamin bahwa kegiatan pemerintah membuahkan hasil. Semua pegawai pemerintah tidak hanya harus mematuhi peraturan terkait, namun mereka juga harus menjawab pertanyaan mengenai pencapaian tujuan pemerintah.
4. *Process accountability* Akuntabilitas proses berpusat pada data tentang tingkat kesejahteraan sosial yang dicapai sebagai konsekuensi dari berbagai aktivitas organisasi dan implementasi kebijakan. Hal ini dilakukan agar mereka, sebagai kelas penguasa, dapat menolak penerapan undang-undang yang merugikan mereka.

Menurut Mahmudi (2013:13), akuntabilitas terdiri dari dua jenis, yaitu :

- 1) Akuntabilitas dari atas (akuntabilitas vertikal). Bertanggung jawab kepada otoritas yang lebih tinggi dikenal sebagai akuntabilitas vertikal. Contohnya presiden untuk menteri, walikota atau bupati untuk kepala dinas, kepala unit untuk kepala cabang, kepala cabang untuk CEO, dan sebagainya.

- 2) Akuntabilitas dalam skala horizontal (horizontal accountability). Bertanggung jawab kepada organisasi lain atau masyarakat luas yang di dalamnya tidak terdapat dinamika superioritas dan subordinasi dikenal dengan akuntabilitas horizontal.

Dari berbagai bentuk akuntabilitas yang telah dibahas di atas, terlihat jelas bahwa tujuan akuntabilitas adalah untuk mengontrol dan membatasi kekuasaan yang digunakan oleh suatu lembaga pemerintah untuk melaksanakan kewajiban pelayanan publiknya guna memastikan bahwa hal tersebut dilaporkan secara tepat.

1.5.2.6.3 Dimensi Akuntabilitas

Menurut Mardiasmo (2002:20), akuntabilitas adalah tugas orang yang memberikan kepercayaan, yang mempunyai kekuasaan untuk melaksanakan tanggung jawab tersebut, dan mempunyai hak untuk mengetahui tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemberi kepercayaan dan berhak menerima laporan transparansi dan akuntabilitas dari pemegang amanah atas segala tindakannya. Menurut Sheila Elwood dalam Mardiasmo (2004:226-227), Organisasi sektor publik harus mematuhi empat persyaratan akuntabilitas publik berikut:

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran, Akuntabilitas hukum dan kejujuran terkait dengan tidak melakukan dan menyalahgunakan jabatan publik serta memastikan bahwa semua undang-undang dan peraturan lain yang diperlukan dalam penggunaan dana publik dipatuhi.
2. Akuntabilitas Proses, Akuntabilitas proses menyangkut apakah metode yang digunakan untuk menyelesaikan tugas dianggap memadai dalam hal prosedur

administrasi, sistem informasi manajemen, informasi akuntansi, dan kecukupan sistem. Akuntabilitas proses ditunjukkan oleh layanan publik yang ditawarkan secara cepat, efisien, dan terjangkau.

3. Akuntabilitas Program, akuntabilitas program berkaitan dengan evaluasi ketercapaian tujuan yang telah ditetapkan dan sejauh mana organisasi telah mengeksplorasi alternatif program yang memberikan hasil terbaik dengan biaya serendah mungkin. Program yang telah dikembangkan hingga tahap pelaksanaan program harus tunduk pada akuntabilitas lembaga publik. Oleh karena itu, akuntabilitas program dapat dilihat sebagai persyaratan bahwa program yang dirancang organisasi harus berkualitas tinggi dan membantu pencapaian visi, misi, strategi, dan tujuan organisasi.
4. Akuntabilitas Kebijakan, akuntabilitas kebijakan berkaitan dengan bagaimana entitas publik bertanggung jawab atas keputusan dan kebijakan yang mereka buat. Dengan memperhatikan masa depan, lembaga-lembaga publik praktis dapat dimintai pertanggungjawaban atas kebijakan-kebijakan yang telah mereka tetapkan. Anda harus mampu mempertimbangkan tujuan, justifikasi, tujuan akhir, dan pihak-pihak yang berkepentingan saat membuat kebijakan untuk mendapatkan manfaat dan menganalisis dampaknya.

1.5.2.7 Faktor Pendukung dan Penghambat Akuntabilitas

Menurut Moenir dalam Muradi dan Rusli (2013:194–196), ada sejumlah faktor yang mempengaruhi akuntabilitas dan dapat mendorong atau menghambatnya.

Faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Faktor kesadaran pegawai: Pengetahuan diri dan pemahaman pegawai

terhadap tindakannya sehubungan dengan kekuasaan dan kewajibannya dapat berdampak baik maupun buruk terhadap tanggung jawab.

2. Unsur peraturan adanya kebijakan, prosedur, atau norma yang harus dipatuhi suatu organisasi agar dapat beroperasi secara sah dan memungkinkan pejabat dan karyawannya melakukan pekerjaannya secara sistematis.
3. Faktor organisasi adalah mekanisme dan struktur dalam organisasi yang terdiri dari sistem, prosedur, dan strategi yang menghasilkan tanggung jawab.
4. Faktor kemampuan dan keterampilan: Memiliki bakat dan kapasitas yang diperlukan akan mempengaruhi bagaimana pihak berwenang dan organisasi menggunakan kekuasaan mereka dan melaksanakan tanggung jawab mereka dengan cara yang bijaksana, bertanggung jawab, dan efektif.
5. Faktor infrastruktur dan fasilitas adalah faktor yang menyediakan infrastruktur dan fasilitas yang membantu menumbuhkan akuntabilitas.

Sedangkan Aslam Iqbal mengatakan dalam Pamungkas (2012:2) ada beberapa hal yang secara khusus dinilai menghambat terwujudnya akuntabilitas birokrasi, seperti:

1. *Low literacy percentage*

ini adalah masalah masyarakat ketika orang-orang yang tidak terlalu peka terhadap pikiran dan perasaan orang lain semakin menerima ide-ide orang lain, kelalaian, nepotisme, dan korupsi, serta kurangnya tanggung jawab.

2. *Poor standart of living*

Ketika karyawan merasa gaji mereka tidak mencukupi, mereka sering kali mencari metode alternatif untuk menghidupi keluarga mereka. Oleh karena itu,

pemenuhan kewajiban-kewajiban tersebut merupakan hal yang wajar dan wajib dilakukan, meskipun hal tersebut berarti melakukan pengorbanan dalam bentuk pelayanan publik dan akuntabilitas penyediaan barang publik.

3. *General decline on the moral values*

Ini adalah posisi moral yang kuat yang bertujuan untuk membedakan antara yang baik dan yang buruk secara moral. Keyakinan moral yang dipegang oleh pegawai mempunyai kapasitas untuk mendukung atau melemahkan akuntabilitas dalam organisasi pemerintah.

4. *Policy of live and let live*

Ketika nilai-nilai moral dikompromikan, masyarakat sering kali tidak menaati hukum, bersaing satu sama lain demi keuntungan pribadi, dan mengabaikan kebutuhan bangsa secara keseluruhan. Hal ini menyebabkan tidak dihormatinya hak masyarakat untuk mengetahui kebijakan-kebijakan pemerintah dan bagaimana kebijakan-kebijakan tersebut diimplementasikan dalam konteks akuntabilitas.

5. *Cultural factors*

Norma sosial baru yang menghambat akuntabilitas muncul ketika pejabat terpilih mendahulukan kepentingan pribadi di atas kesejahteraan umum.

1.5.6.8 Kinerja

1.5.6.8.1 Definisi Kinerja

Istilah “manajemen” dan “kinerja” digabungkan menjadi frase manajemen kinerja. Menurut Griffin dan Safroni (2012:43), manajemen adalah proses mengalokasikan, merencanakan, mengkoordinasikan, dan mengawasi sumber daya untuk mencapai

tujuan secara efisien dan menguntungkan. Kinerja, sebaliknya, merupakan produk sampingan dari kerja dan dicirikan sebagai output atau kinerja. Manajemen kinerja digambarkan sebagai suatu proses kolaborasi komunikasi yang berkelanjutan antara karyawan dan atasan langsungnya oleh Bacal dalam Wibowo (2013:12). Strategi komunikasi ini menggunakan latihan yang secara jelas mendefinisikan harapan dan meningkatkan kesadaran akan pekerjaan yang perlu dilakukan. Jika manajemen kinerja ingin memberikan nilai bagi organisasi, manajer, dan karyawan, maka semua komponen ini yang membentuk proses komunikasi ini harus digabungkan. Adapun manajemen kinerja menurut Castello dalam Wibowo (2013:12) didefinisikan memberikan landasan dan dorongan bagi seluruh keputusan yang diambil organisasi mengenai satuan kerja dan distribusi sumber dayanya.

Manajemen organisasi adalah fokus utama, sebagaimana dijelaskan dalam uraian manajemen kinerja di atas. Efektivitas setiap karyawan dan unit kerjanya, serta kinerja perusahaan secara umum, akan dipengaruhi langsung oleh seberapa baik kita mengelola kinerja bawahan kita. Manajemen kinerja adalah sebuah taktik yang, bila digunakan sesuai dengan norma-norma organisasi, juga dapat mendorong pengembangan dan mendorong keluaran menuju kualitas yang lebih tinggi dengan membina komunikasi yang konstan antara manajer dan staf. Menetapkan tujuan, bekerja dalam tim, mencapai konsensus, menjaga konsistensi, menjalin komunikasi dua arah, dan menerima umpan balik merupakan pilar manajemen kinerja. Tujuan dari manajemen kinerja adalah untuk meningkatkan kinerja tim, individu, dan kelompok dalam rangka mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan.

Kinerja dan performance mempunyai arti yang sama dalam bahasa Inggris,

menurut A. Dale Timple (1992:231). Menurut Kamus Besar Bahasa Inggris, “kinerja” berarti “efektivitas, prestasi, atau hasil”. Namun definisi kinerja yang luas tidak hanya mencakup keluaran tenaga kerja tetapi juga cara pelaksanaan suatu prosedur. Oleh karena itu, aktivitas dan hasil kerja yang dapat dicapai merupakan hal yang membentuk kinerja. Kinerja, menurut Armstrong dan Baron, adalah sejenis hasil pekerjaan yang terkait erat dengan tujuan strategis perusahaan, kepuasan pelanggan, dan kontribusi finansial (Wibowo, 2009: 7).

Kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian kerja dalam suatu kegiatan, program, atau kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Kesimpulan ini didasarkan pada berbagai definisi kinerja yang telah dibahas di atas.

1.5.6.8.2 Jenis Kinerja

Untuk memaksimalkan hasil, berbagai tugas yang dilakukan karyawan pada dasarnya memerlukan kriteria yang tepat. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa setiap pekerjaan memiliki persyaratan dan pendekatan yang berbeda untuk mencapai hasil yang telah ditentukan secara berbeda dari satu pekerjaan ke pekerjaan berikutnya. Kinerja sebenarnya terbagi dalam dua kategori, menurut Kasmir (2016:182). Diantaranya adalah kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah pekerjaan yang diciptakan oleh seorang individu, sedangkan kinerja organisasi adalah pekerjaan yang diciptakan oleh bisnis secara keseluruhan. Macam pertunjukan berikut ini dikemukakan oleh Aman Sudarto (1999:3):

1. Pengukuran kinerja dapat digolongkan sebagai kualitatif atau kuantitatif dan belum tentu secara akurat mewakili potensi individu. Kinerja organisasi merupakan hasil kerja nyata yang dapat diukur tergantung pada organisasi dan dapat diubah dengan kinerja sebagai alat ukur.
2. Prosedur Standar kinerja diperlukan sebagai alat ukur untuk memastikan bahwa pengukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi secara akurat. Kinerja merupakan hasil kerja nyata yang dapat diukur dari mekanisme kerja suatu organisasi. Kinerja dipengaruhi oleh kinerja individu.
3. Karena pekerjaan individu menghasilkan produktivitas dan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal, ukuran kinerja bersifat kualitatif dan mungkin tidak mencerminkan potensi individu secara akurat. Oleh karena itu, diperlukan standar kerja sebagai alat ukur. Kinerja individu adalah hasil kerja nyata.

Kinerja para anggotanya menentukan keberhasilan organisasi yang bersangkutan, meskipun kinerjanya bervariasi. Dalam suatu organisasi, kinerja dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori:

1. Kinerja administratif, yang mencakup kerangka administratif yang mengatur dinamika kekuasaan dan kewajiban individu yang menduduki jabatan dalam organisasi, dikaitkan dengan kinerja administratif.
2. Efisiensi penggunaan setiap sumber daya oleh perusahaan berkorelasi dengan kinerja operasional. Sumber daya manusia yang melakukan tugas tersebut menentukan seberapa baik sumber daya modal, bahan mentah, dan teknologi dapat digunakan. Dalam perspektif organisasi, kinerja dapat dibagi menjadi dua

kategori: kinerja eksternal, yang terkait dengan pencapaian tujuan, sasaran, dan visi organisasi yang telah ditentukan sebelumnya, dan kinerja internal, yang memandang kinerja sebagai suatu perilaku.

Penjelasan kedua kategori tersebut membawa pada kesimpulan bahwa tindakan individu dalam bekerja akan mempengaruhi upaya organisasi dalam mencapai tujuannya.

1.5.6.8.3 Pengukuran Kinerja

Upaya membandingkan keadaan sebenarnya dengan keadaan suatu objek disebut dengan pengukuran. apa yang telah dicapai suatu organisasi dalam jangka waktu tertentu sehubungan dengan masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak diukur dalam bentuk kinerja. Menurut Young dalam Mangkunegara (2009:42), pengukuran kinerja adalah suatu kegiatan yang digunakan untuk mengukur berbagai jenis kegiatan yang dilakukan pada berbagai bagian rantai nilai perusahaan. Informasi mengenai pencapaian, implementasi, dan rencana keuangan apa yang dibutuhkan organisasi untuk modifikasi dan pengendalian kemudian disediakan oleh temuan pengukuran.

Werther dan Davis (1996:346) menyatakan bahwa sistem pemeringkatan yang tepat dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja. Sesuai dengan kriteria pengukuran, sistem penilaian harus mudah digunakan dan mampu menangkap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Definisi lebih lanjut dari pengukuran kinerja adalah tindakan membandingkan kinerja aktual dengan tolok ukur yang telah ditentukan sebelumnya. Evaluasi kinerja dapat bersifat kuantitatif atau subjektif, artinya didasarkan pada standar atau pendapat pribadi individu yang

melakukan penilaian, atau dapat bersifat objektif, artinya dapat diterima dan diukur oleh pihak lain selain dirinya. Sulit bagi pihak lain untuk memvalidasi pengukuran subjektif ini secara independen.

Pengukuran atau penilaian kinerja menurut Belarmino (2013:62–63) menawarkan keuntungan bagi suatu bisnis atau organisasi. Manfaat ini antara lain berfungsi sebagai sistem pemeliharaan, alat pengembangan diri individu, cara mengevaluasi karyawan dalam suatu organisasi, dan pencatatan. Kelebihan pengukuran kinerja dijelaskan sebagai berikut:

1. Individu-individu dalam organisasi saling mengevaluasi Tujuan pengukuran atau evaluasi kinerja adalah untuk mengevaluasi kinerja setiap karyawan dalam perusahaan guna menentukan jenis dan jumlah imbalan yang berhak diterima oleh setiap karyawan.
2. Pertumbuhan pribadi setiap anggota dalam perusahaan Dalam hal pengembangan diri, penilaian kinerja berfungsi sebagai alat bagi karyawan yang perlu meningkatkan kinerjanya melalui pendidikan dan pelatihan formal.
3. Pemeliharaan sistem. Dalam suatu organisasi, terdapat sub-sistem yang saling bergantung dan memerlukan pemeliharaan yang tepat.
4. Pendokumentasian penilaian kinerja akan berguna sebagai landasan bagi posisi pekerjaan karyawan di masa depan yang terkait dengan pengambilan keputusan.

Pengukuran kinerja dilakukan untuk memenuhi tiga hal diantaranya adalah:

1. Untuk membantu meningkatkan kinerja bisnis, dimana metrik kinerja dapat digunakan sebagai alat untuk membantu bisnis dalam berkonsentrasi pada maksud dan tujuan program unit kerja, yang pada gilirannya dapat membantu

perusahaan atau organisasi menjadi lebih efisien dan sukses dalam mencapai tujuannya. tujuan dan sasaran.

2. Keputusan dan alokasi sumber daya didasarkan pada metrik kinerja organisasi atau perusahaan.
3. Metrik kinerja suatu organisasi atau perusahaan dimaksudkan untuk meningkatkan komunikasi internal dan menumbuhkan tanggung jawab kepada atasan.

1.5.6.9 Akuntabilitas Kinerja

Untuk mencapai misi organisasi secara terukur, pemangku kepentingan telah mengamanatkan program dan kegiatan yang harus dilaksanakan. Akuntabilitas Kinerja merupakan salah satu wujud kewajiban terhadap instansi pemerintah, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. sasaran kinerja yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja yang dihasilkan secara berkala dari instansi pemerintah. Secara umum akuntabilitas pelayanan publik mengacu pada kewajiban pegawai pemerintah terhadap masyarakat umum yang menjadi penerima pelayanannya.

Kinerja suatu organisasi dievaluasi untuk menentukan seberapa baik organisasi tersebut mencapai tujuan dan misinya. Mengukur kinerja sektor publik dianggap penting untuk mengevaluasi akuntabilitas manajer dan organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik (Mardiasmo, 2009:2). Penegasan ini didukung oleh pengetahuan bahwa penilaian kinerja di sektor publik dapat membantu dalam membantu para manajer di unit kerja untuk mengawasi kinerja mereka sendiri dan

berkonsentrasi pada tujuan organisasi untuk memenuhi persyaratan akuntabilitas publik. Sejak dibuatnya Road map Reformasi Birokrasi, gagasan tanggung jawab dalam konteks pemerintahan bukan lagi hal yang baru. Tiga tujuan utama perubahan birokrasi diamanatkan dalam Peta Jalan, yaitu: Birokrasi yang bersih dan akuntabel, Birokrasi yang efektif dan efisien, Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akuntabilitas pelayanan publik adalah sebagai berikut, sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. KEP/26/M.PAN/2/2004, tanggal 24 Februari 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik:

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

- a. Ada beberapa faktor yang menjadi pertimbangan dalam menentukan akuntabilitas kinerja pelayanan publik, antara lain tingkat ketelitian (akurasi), profesionalisme petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk peraturan perundang-undangan atau kebijakan), dan kedisiplinan.
- b. Berdasarkan standar, perbuatan, atau komitmen pelayanan publik yang berlaku, akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus ditentukan.
- c. Standar pelayanan publik memerlukan akuntabilitas terbuka, baik kepada masyarakat umum maupun kepada pimpinan atau direktur departemen pelayanan di dalam lembaga pemerintah. Apabila terdapat penyimpangan

dari norma yang diharapkan maka harus dilakukan tindakan perbaikan.

- d. Penerima pelayanan wajib mendamaikan setiap penyimpangan dari akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - e. Sesuai dengan proses yang relevan, masyarakat umum dapat secara rutin melakukan penelitian mengenai kinerja layanan.
 - f. Jika pengaduan masyarakat tidak ditangani dalam jangka waktu yang ditentukan, atau jika layanan publik hilang, maka ditawarkan mekanisme akuntabilitas.
2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik
 - a. Biaya layanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan sebelumnya.
 - b. Pihak yang ditunjuk wajib menanggapi kekhawatiran masyarakat mengenai anomali biaya pelayanan publik sesuai dengan surat keputusan pejabat yang berwenang.
 3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik
 - a. Standar teknis dan administratif yang transparan dan akuntabel diperlukan untuk menjamin legitimasi dan kualitas layanan.
 - b. Diperlukan teknik dan prosedur kerja yang jelas dan diikuti sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.
 - c. Barang jasa diperoleh secara akurat, tepat, dan sesuai. Petunjuk Kepala Lembaga Tata Usaha Negara dalam membuat laporan pertanggungjawaban kinerja instansi pemerintah menyebutkan bahwa konsep-konsep di bawah ini hendaknya menjadi landasan pelaksanaan akuntabilitas kinerja lembaga:

- 1) Pimpinan instansi yang bersangkutan dan setiap pegawai telah berjanji untuk melakukan hal tersebut. didasarkan pada sistem yang mampu memastikan bahwa sumber daya digunakan secara konsisten sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang relevan.
- 2) Menampilkan tingkat pencapaian tujuan dan target sebelumnya
- 3) Berfokus pada pencapaian sasaran, visi, dan tujuan di samping hasil dan keuntungan yang diwujudkan.
- 4) Jujur, objektif, akurat, dan transparan
- 5) Uraikan pencapaian dan kemunduran dalam mencapai tujuan dan sasaran yang ditentukan.

Selain prinsip yang telah dibahas sebelumnya, organisasi yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk mengawasi dan mengevaluasi akuntabilitas kinerja instansi pemerintah harus menunjukkan komitmen yang kuat untuk menerapkan sistem akuntabilitas kinerja yang lebih efektif. Penerapan akuntabilitas sebagai mekanisme pengendalian hanya dapat berhasil jika telah melalui proses yang ketat dan berkelanjutan.

Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah menjadi landasan perlunya instansi pemerintah membentuk sistem akuntabilitas kinerja di Indonesia. Menurut petunjuk tersebut, akuntabilitas suatu instansi pemerintah atas kinerjanya merupakan wujud kewajibannya untuk memikul tanggung jawab atas tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam menjalankan amanah badan tersebut. Penilaian terhadap kinerja pemerintah dalam hal proses dan hasil produksi mengarah pada analisis pencapaian tanggung jawab

kinerja secara keseluruhan. Pemerintah dan penyedia layanan publik lainnya perlu memperhatikan keselarasan dan keseimbangan yang diwujudkan dalam akuntabilitas kinerja.

1.5.3 Kerangka berpikir

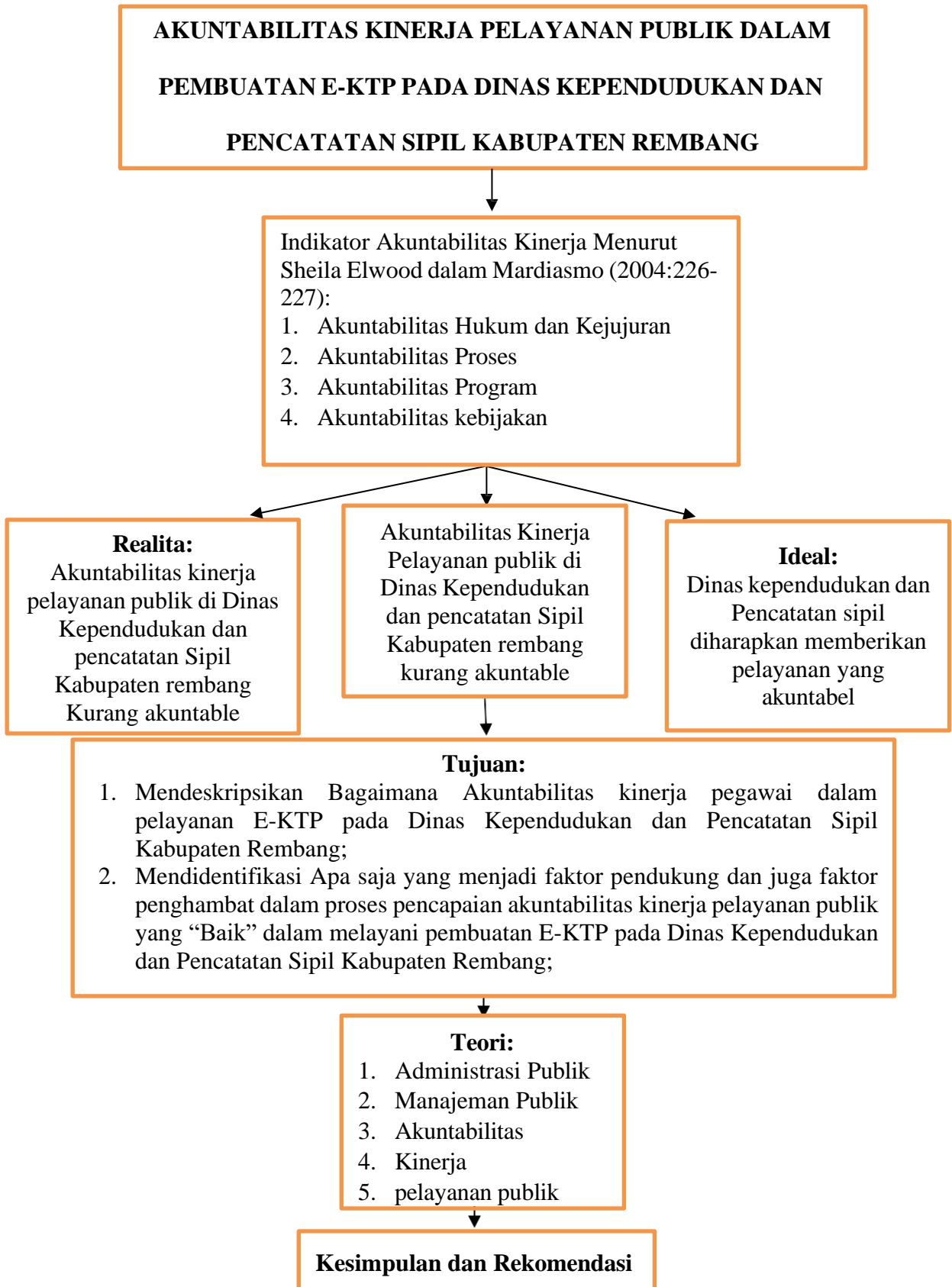
Dasar pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan dengan sangat baik (prima) kepada masyarakat yang merupakan bentuk kewajiban aparatur pemerintah/ pemberi jasa sebagai abdi masyarakat. Penelitian ini berjudul “Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tanggal 24 Februari, Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004, tentang akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik, (1) Kejujuran dan Akuntabilitas Hukum: Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan. kepada masyarakat maupun kepada unit pelayanan instansi pemerintah. (a) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan pelayanan yang ditetapkan oleh publik. (b) Tindakan korektif harus diambil jika standar tidak dipenuhi, dan penerima layanan harus mendapat penggantian atas setiap penyimpangan yang berkaitan dengan tanggung jawab atas kinerja layanan publik. (2) Akuntabilitas proses: biaya layanan dipungut sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku; (a) surat tugas dari pejabat yang berwenang wajib menangani pengaduan masyarakat mengenai anomali tarif pelayanan publik; (b) Pelayanan yang diharapkan harus sesuai dengan prosedur yang ada (c) Proses dan prosedur kerja harus jelas dan diikuti oleh peraturan yang ditentukan; (3)

Akuntabilitas program: (a) Persyaratan administratif mengenai legitimasi dan kualitas produk jasa harus terbuka dan transparan; (b) mekanisme akuntabilitas dibentuk apabila pelayanan publik hilang atau pengaduan masyarakat tidak segera ditangani. (4) Akuntabilitas Kebijakan (a) Proses meminta pertanggungjawaban pegawai negeri atas kinerjanya didasarkan pada beberapa faktor kebijakan, antara lain profesionalisme aparat, kelengkapan prasarana dan sarana, kejelasan peraturan, dan disiplin. (b) pelayanan yang diterima secara sah, baik, dan benar.

Untuk lebih jelasnya, Peneliti menuangkan kerangka pikir yang dapat dilihat dalam bagan gambar berikut:

Gambar 1.1 Kerangka Pikir Penelitian



1.6 Operasionalisasi Konsep

Untuk mencapai misi organisasi secara terukur, akuntabilitas kinerja merupakan tanggung jawab suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan berhasil tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang diamanatkan oleh pemangku kepentingan. Sasaran kinerja ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah yang dibuat secara berkala. Secara umum akuntabilitas pelayanan publik mengacu pada kewajiban pegawai pemerintah terhadap masyarakat umum yang menjadi penerima pelayanannya. Dengan demikian, Masyarakat harus bertanggung jawab terhadap pegawai pemerintah yang tugas utamanya melayani masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung. Hal ini mencakup pelaporan dan pengungkapan segala aktivitas dan tindakan yang menjadi tanggung jawab pihak yang memberikan kepercayaan dan hak pihak tersebut untuk menerima pertanggungjawaban tersebut dengan mengacu pada dimensi-dimensi akuntabilitas.

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun unit pelayanan pemerintah. gejala yang akan dilihat sebagai berikut:
 - a. Akuntabilitas hukum dan kejujuran berkaitan dengan Penyalahgunaan jabatan serta memastikan bahwa undang-undang dan persyaratan lain yang diperlukan untuk menggunakan sumber pendanaan publik yang harus dipatuhi.
 - b. Akuntabilitas proses berkaitan dengan apakah metode yang digunakan untuk menyelesaikan tugas dianggap memadai dalam hal proses administrasi, sistem informasi manajemen, kecukupan sistem, dan

informasi akuntansi. Akuntabilitas proses ditunjukkan oleh layanan publik yang ditawarkan secara cepat, efisien, dan terjangkau.

- c. Akuntabilitas program berkaitan dengan evaluasi ketercapaian tujuan yang telah ditetapkan dan sejauh mana organisasi telah menajaki program pengganti yang menghasilkan manfaat maksimal dengan biaya serendah mungkin. Program yang telah dikembangkan hingga tahap pelaksanaan program harus tunduk pada akuntabilitas lembaga Publik. Oleh karena itu, akuntabilitas program dapat dilihat sebagai persyaratan bahwa program yang dirancang organisasi harus berkualitas tinggi dan membantu pencapaian visi, tujuan, strategi, dan sasaran organisasi.
 - d. Akuntabilitas kebijakan adalah cara lembaga-lembaga publik bertanggung jawab atas keputusan yang mereka buat dan kebijakan yang mereka terapkan. Dengan memperhatikan masa depan, lembaga-lembaga publik secara praktis dapat dimintai pertanggungjawaban atas kebijakan-kebijakan yang telah mereka tetapkan. Anda harus bisa mempertimbangkan tujuan, alasan, target, dan pihak yang berkepentingan saat membuat kebijakan untuk menentukan kelebihan dan kekurangannya.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi akuntabilitas kinerja dalam pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, dapat dilihat gejala sebagai berikut :
- a. Faktor kesadaran pegawai: Kesadaran akan tindakan yang berkaitan dengan tanggung jawab dan wewenang yang menjadi tanggung jawab pegawai, yang dapat berdampak positif dan negatif terhadap terwujudnya

akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

- b. Faktor Regulasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang memerlukan peraturan, pedoman, atau petunjuk agar pejabat, pekerjaan, dan organisasinya mempunyai landasan hukum dan dapat beroperasi secara teratur.
- c. Faktor organisasi Merupakan pengaturan dan mekanisme pekerjaan yang meliuti sistem, prosedur, dan metode yang menghasilkan akuntabilitas pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Rembang.
- d. Faktor kemampuan dan keterampilan Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai akan berdampak pada pelaksanaan tugas dan wewenang yang dimiliki oleh petugas maupun organisasi sehingga dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan menciptakan akuntabilitas pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Rembang.
- e. Faktor sarana dan prasarana Merupakan faktor tersedianya sarana dan prasarana yang dapat menciptakan akuntabilitas pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Rembang.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka dapat di buat table fenomena yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.6 Fenomena

No	Fenomena	Gejala	Sub gejala	Pertanyaan	Informan
1	Akuntabilitas kinerja pelayanan publik	a. Akuntabilitas Hukum dan kejujuran	a. Penyalahgunaan jabatan b. jaminan kepatuhan hukum c. 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. Kepada siapa kah pihak dukcapil bertanggung jawab ke atas dan bagaimana bentuk pertanggungjawaban ya terhadap kinerja pelayanan pembuatan E-KTP tersebut? 4. Bagaimanakah bentuk pertanggungjawaban dari kepala dinas dukcapil terhadap masyarakat terhadap kinerja pegawai dalam proses pembuatan E-KTP? 5. Bagaimana bentuk kepatuhan para pegawai Disdukcapil terhadap peraturan yang berlaku serta kejujuran pegawai dalam memberikan	1. Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil

				elayanan?	
		b. Akuntabilitas Proses	<ul style="list-style-type: none"> a. Prosedur b. Informasi akuntansi c. kecukupan system d. system informasi manajemen e. Prosedur administrasi responsif, cepat dan murah biaya 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pelayanan yang telah dilaksanakan, apakah sudah sesuai dengan prosedur yang ada? 2. Bagaimana ketepatan waktu dalam pengurusan e-KTP pada dindukcapil rembang? 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. Apakah terdapat keluhan dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik? 7. Bagaimana responsivitas pegawai dalam pelayanan? 8. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban berupa keterbukaan informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten rembang yang dirasakan oleh masyarakat? 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil 2. Kabid Pelayanan Pendaftaran penduduk Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil 3. Masyarakat

		c. Akuntabilitas Program	a. visi, misi, strategi, tujuan organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Pencapaian Visi, Misi, Strategi dalam pelayanan publik? 2. Apa program dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rembang dalam upaya peningkatan kinerja dalam pelayanan? 3. Apakah tujuan dari pelayanan pembuatan e-KTP yang telah ditetapkan sudah dapat dicapai dengan baik? 4. Apakah terdapat kendala dan hambatan dalam proses pelaksanaan pembuatan e-KTP? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil 2. Kabid Pelayanan Pendaftaran penduduk Sipil Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil
		d. Akuntabilitas Kebijakan	a. Tujuan, target dan manfaat dampak kebijakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana hasil dan pencapaian dari program pelayanan pembuatan E-KTP? 2. apa target yang diharapkan dalam pencapaian pelayanan pembuatan e-KTP? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil

2	Faktor-faktor pendorong dan penghambat	a. kesadaran pegawai	a. Tindakan, tugas dan wewenang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kepatuhan & kedisiplinan pegawai terhadap SOP yang berlaku sebagai acuan kinerja dalam melakukan pelayanan pembuatan E-KTP? 2. Bagaimana sikap dan tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan E-KTP secara keseluruhan? 3. Apakah terdapat masukan / kritik yang ingin disampaikan terkait kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rembang? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sub Bagian umum dan Kepegawaian Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Rembang 2. Masyarakat
		b. Adanya aturan, pedoman atau petunjuk	a. dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana dasar hukum serta pedoman dalam pelayanan publik pada dinkapil rembang? 2. Apakah dalam kepengurusan Dokumen sudah sesuai dengan SOP yang ada? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil

		c. organisasi	a. System, prosedur, metode	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana dengan system pelayanan yang sudah ada apakah berjalan dengan baik ? 2. Bagaimana tahap dan prosedur dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP? 3. Bagaimana metode pelayanan dalam pembuatan e-KTP? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil
		d. kemampuan dan keterampilan	a. Tugas dan wewenang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tugas dan wewenang pegawai dalam menjalankannya? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sub Bagian umum dan Kepegawaian Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Rembang
		e. sarana dan prasarana	a. Factor tersedianya Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sudah ada program inovasi pelayanan yg sudah berjalan kalo ada bagaimana program tersebut apakah sudah berjalan dengan baik? 2. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembuatan E-ktp di kantor dindukcapil rembang apakah sudah memadai? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil 2. Masyarakat

1.7 Argumentasi Penelitian

Menurut LAN (Halaman 43), akuntabilitas adalah tugas untuk menanggapi dan menjelaskan tindakan dan pilihan yang diambil oleh individu, badan hukum, atau pemimpin kelompok dalam suatu organisasi kepada mereka yang mempunyai kekuasaan untuk meminta informasi atau tanggung jawab.

Menciptakan pemerintahan yang sehat pertama-tama memerlukan penciptaan tanggung jawab. Tata kelola yang baik, menurut Ganie (2000: 142) adalah kerangka pengelolaan sumber daya sosial dan ekonomi yang menggabungkan keunggulan sektor negara dan non-negara dalam upaya kolaboratif. Masih ada pekerjaan yang harus dilakukan untuk menghubungkan layanan publik dengan administrasi yang efektif. dorongan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pelayanan yang efektif, higienis, dan bebas KKN (korupsi, kolusi, nepotisme). telah melahirkan konsep pemerintahan yang baik. Komponen mendasar dari pemerintahan yang sukses adalah akuntabilitas. Penyelenggaraan layanan publik merupakan salah satu dari banyak sektor yang upayanya meningkatkan standar tata kelola pemerintahan berpedoman pada konsep-konsep ini. Peningkatan sarana dan prasarana juga termasuk dalam hal ini. Dwiyanto (2002:55) menegaskan akuntabilitas merupakan faktor dalam menetapkan standar kinerja dan tingkat kelayakan penyelenggaraan pelayanan publik. tolok ukur eksternal yang dipertahankan oleh peserta atau anggota masyarakat.

Landasan pengambilan keputusan akuntabilitas kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang adalah

gambaran masalah yang menunjukkan bagaimana instansi tersebut mengintegrasikan pelayanan publik pemerintah. Hal ini masih dianggap berisiko dan menjadi topik diskusi di kalangan penduduk setempat. Secara spesifik apakah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dapat secara efektif menangani dan mengatasi permasalahan yang mungkin timbul dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada saat pembuatan E-KTP. Salah satu aspek penilaian kinerja pemerintah adalah akuntabilitas kinerja pelayanan publik, khususnya efektivitas petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam pembuatan E-KTP. Penilaian ini dimaksudkan untuk mengukur seberapa baik kinerja organisasi dalam memenuhi mandatnya dan kelayakan pelayanan publik.

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam pembuatan E-KTP dapat dinilai dengan menggunakan dimensi yang dikemukakan Sheila Elwood, yang didasarkan pada Teori Akuntabilitas Kinerja. Dengan demikian berdasarkan uraian di atas maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang”.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi, atau fenomena realitas sosial dalam masyarakat yang menjadi objek

penelitian. Basrowi dan Suwandi (2008:27) menyatakan bahwa penelitian kualitatif mementingkan analisa data secara induktif, yang didapat di lapangan tertentu yang sifatnya khusus, guna diambil suatu proposisi atau teori yang dapat disebarluaskan secara ekstensif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Sugiyono (2010:9) mengartikan teknik penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan yang menggunakan peneliti sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data secara menyeluruh sambil mengkaji keadaan alamiah. Malo dan Trisnoningias (1999:9) mendefinisikan penelitian deskriptif sebagai suatu jenis metodologi penelitian yang mencirikan peristiwa-peristiwa dunia nyata sebagai gejala-gejala sosial tertentu guna memperoleh kesimpulan mengenai permasalahan yang muncul.

Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif ini adalah untuk menjawab dan mendapatkan jawaban atas masalah penelitian yang berkaitan dengan fenomena sosial. Selain itu penelitian ini mengacu pada dimensi-dimensi akuntabilitas pelayanan publik yaitu, akuntabilitas hukum dan kejujuran, akuntabilitas proses, akuntabilitas program dan akuntabilitas kebijakan.

1.8.2 Situs Penelitian

Berkenaan dengan Situs penelitian, maka peneliti mengkaji objek penelitian meliputi pelaksanaan tugas pokok dan tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Akuntabilitas kinerja Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan di

Kabupaten Rembang dapat dikatakan sudah sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 1999. Tugas suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan berhasil atau tidaknya kinerja organisasinya. misi dalam melaksanakan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan diwujudkan dalam akuntabilitas kinerja dengan menggunakan instrumen akuntabilitas secara periodik.

1.8.3 Subyek Penelitian

Subyek penelitian merupakan informan yang diteliti. Menemukan informan sangat penting untuk membantu peneliti dalam penelitian mereka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling (sampling bertujuan). Purposive sampling menurut Sugiyono (2011:85) adalah pemilihan sampel dengan sengaja untuk alasan dan jangka waktu tertentu. selain itu peneliti juga menggunakan Sampling Insidental Sampling. Menurut Sugiyono, (2016;124) Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data yang menurut penulis paling baik menangkap dan memahami permasalahan yang diteliti. Tujuan penggunaan metode ini adalah untuk mengumpulkan lebih banyak data dan informasi agar penelitian dapat diselesaikan dengan baik. Penulis meyakini dengan adanya informan inti akan membantu mengurangi kesalahan penelitian sehingga menjadikan partisipan penelitian layak untuk diikutsertakan sebagai informan.

Untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan yang terjadi dilapangan, maka Spradly (dalam Faisal, 1990:44) menerangkan persyaratan yang dipenuhi oleh seorang informan yaitu :

1. Mereka yang menguasai dan memahami melalui proses enkulturasi sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi juga dihayati.
2. Mereka tergolong masih sedang berkecimpung/terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai kesempatan/waktu yang memadai untuk diminta informasi.

Mengulangi penjelasan informan yang merupakan sumber informasi. Persyaratan berikut harus dipenuhi untuk mengidentifikasi informan penelitian:

1. Individu yang dianggap mempunyai pemahaman yang luas dan komprehensif terhadap pokok bahasan yang akan diteliti.
2. Individu yang dinilai memenuhi syarat untuk memberikan pengetahuan mendalam tentang permasalahan yang sedang diteliti.
3. Perorangan yang bekerja langsung pada organisasi yang akan dijadikan sebagai pusat penelitian.
4. Individu yang akrab atau aktif terlibat dalam komunitas yang menjadi objek penelitian.

Maka informan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Sekretaris Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Rembang,
2. Sub Bagian umum dan Kepegawaian Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Rembang
3. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
4. Masyarakat

1.8.4 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2015), jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa kualitatif dan kuantitatif.

1. Data Kualitatif pengertian data kualitatif menurut Sugiyono (2015) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif penelitian ini berupa nama dan alamat obyek penelitian.
2. Data Kuantitatif pengertian data kuantitatif menurut Sugiyono (2015) adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif Penelitian ini berupa wawancara pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang yang bersedia menjadi informan dan narasumber dalam pedoman wawancara.

1.8.5 Sumber Data

Dalam sebuah penelitian data yang digunakan adalah data yang bersifat kuantitatif karena dinyatakan dengan angka-angka yang menunjukkan nilai terhadap besaran atas variabel yang diwakilinya. Sumber data penelitian dibedakan menjadi 2, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiyono, 2015). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Pengertian data primer menurut Sugiyono (2015) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Umumnya jenis data ini didapatkan melalui kegiatan wawancara kepada sejumlah sumber yang terpercaya.

2. Data Sekunder

Pengertian data sekunder menurut Sugiyono (2015) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Contohnya melalui perantara pihak ketiga atau berdasarkan penganalisisan dokumen yang telah tersedia. Data sekunder yang dikumpulkan oleh peneliti ialah berdasarkan literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkaitan dengan penelitian tengah dilangsungkan.

1.8.6 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menurut sugiyono (2018, hal. 104) terdapat 3 tehnik dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu: teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mendapatkan data awal tentang daerah penelitian yang berupa: kondisi tingkat pelayanan dan survei kepuasan masyarakat didalam pelayanan pada Dinas pencatatan sipil kabupaten Rembang. Memperhatikan keadaan riil atau fenomena yang ada di lapangan. Alat yang digunakan dalam observasi ini adalah kamera digital.

2. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah dialog yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi dari informan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang mengetahui dan memahami tentang pokok permasalahan seperti yang disebutkan dalam sub bab sebelumnya mengenai subyek penelitian. dalam penelitian ini dilakukan wawancara

secara mendalam terhadap 4 (Empat) orang informan yang terdiri dari Sekretaris Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Rembang, Sub Bagian umum dan Kepegawaian Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Rembang, Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Rembang, Masyarakat.

3. Dokumentasi

Pengertian dokumen menurut sugiyono (2018, hal. 240) adalah dokumen dapat berupa data, tulisan maupun gambar. Adapun dalam penelitian ini, dokumen berisikan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti seperti foto dokumentasi kegiatan, data kependudukan, dan laporan kinerja tahunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan ditangani dengan tepat, peneliti menggunakan alat analisis selama proses penelitian. Tahapan reduksi data, penyajian data, dan pengumpulan data teori Miles dan Huberman (2001:15) diterapkan dalam prosedur analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu prosedur seleksi yang berkonsentrasi pada pembuatan data yang dihasilkan 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang serta masyarakat pengguna jasa dirangkum pada langkah reduksi data.

2. Pengumpulan data

Peneliti mengumpulkan informasi yang relevan dengan kebutuhan penelitian selama tahap pengumpulan data. Informasi yang dikumpulkan berasal dari wawancara, dokumentasi, dan sumber lain yang diperlukan untuk penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

3. Penyajian data

Penyajian data 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 dibagi menjadi dua bagian yaitu gambaran umum dan penyajian data fokus penelitian. Sedangkan lokasi penelitian diuraikan dalam gambaran umum, selain itu data yang telah diringkas berdasarkan fokus penelitian disajikan dalam penyajian data. sehingga data yang disajikan dapat memberikan pengetahuan dan informasi bagi pembaca.

1.8.8 Kualitas Data

Sugiyono (2016:273) mendefinisikan bahwa Uji validitas dan reliabilitas seringkali diprioritaskan dalam penelitian untuk menguji keabsahan data dalam penelitian. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. dengan informasi yang

diberikan oleh peneliti. Data yang valid bukanlah objek penelitian yang memuat data yang berbeda dengan data yang diberikan peneliti. Realibilitas merupakan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Uji kredibilitas data dapat dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Triangulasi terdiri dari sumber, teknik dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Langkah dalam Triangulasi data yakni (dalam Moleong, 2009:330- 331):

Membuat sebuah perbandingan data yang diperoleh melalui aktivitas pengamatan dengan data yang didapatkan melalui aktivitas wawancara. membentuk sebuah perbandingan dengan pernyataan yang dikatakan kepada khalayak umum dengan pernyataan yang diungkapkan secara personal.

1. Melakukan sebuah perbandingan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh publik terkait situasi selama penelitian berlangsung.
2. Membentuk sebuah perbandingan terkait kondisi dan sudut pandang seseorang dalam berpendapat, yakni berdasarkan tingkat kedudukannya.
3. Melakukan sebuah perbandingan terkait hasil yang didapatkan melalui aktivitas wawancara terhadap sebuah dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat di dalam penelitian ini