

PENULISAN SKRIPSI

AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK

DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS

KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN MELAWI



Diajukan oleh :
Natasya Sandra Yosa

N P M : 190513354

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

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



Diajukan oleh :
Natasya Sandra Yosa

N P M : 190513354
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

**HALAMAN PERSETUJUAN
PENULISAN SKRIPSI**

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



Diajukan oleh :

Natasya Sandra Yosa

N P M : 190513354
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

Telah disetujui untuk Ujian Pendadaran

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 31 Maret 2023

Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.

Tanda tangan:



**HALAMAN PENGESAHAN
PENULISAN SKRIPSI**

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



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 13 April 2023
Tempat : Ruang Pendadaran 2 Lt. II

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra, S. H., M. Hum.
Sekretaris : R. Sigit Widiarto, S. H., LL. M.
Anggota : Y. Sri Pudyatmoko, S. H., M. Hum.

Tanda Tangan

Mengesahkan


**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**
Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H. M. Hum.

MOTTO

Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung.

Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.

- Ralph Waldo Emerson

KATA PENGANTAR

Pujian dan syukur kita panjatkan kehadirat-Nya karena telah melimpahkan kebaikan-Nya terutama untuk Penulis, sampai pada akhirnya bisa mengakhiri masa kuliah dengan baik beserta dengan skripsi karya penulis yang berjudul **“AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MELAWI”**. Skripsi ini dibuat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S. H) dari Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Adapun dalam proses menulis skripsi ini, penulis mengalami sedikit banyak kesulitan, seperti keterbatasan waktu, literatur yang tersedia, kemampuan pribadi penulis dalam menulis, dan berbagai kesulitan lainnya. Meskipun demikian, penulis tetap bersyukur karena dengan kemauan yang didorong oleh rasa tanggung jawab pada akhirnya penulis tetap dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaiknya menurut kemampuan pribadi penulis.

Selama menulis skripsi ini, penulis tentu juga tak terlepas dari dukungan pihak-pihak di sekeliling penulis maupun yang membantu dari jauh, dan yang utama penulis berterimakasih pada:

1. Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S. H., M. Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Y. Sri Pudyatmoko, S. H., M. Hum. selaku dosen pembimbing yang senantiasa sabar dan memberikan waktu terbaiknya untuk membimbing dan

juga mengarahkan penulis dari awal sejak penentuan judul skripsi hingga sampai pada tahap akhir penulisan skripsi penulis ini.

3. Para Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian, saran, dan juga masukan pada hasil skripsi penulis agar kemudian dapat menjadi lebih baik.
4. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang dengan penuh kerendahan hati membagikan beragam ilmu yang dimiliki untuk dapat dibagikan kepada penulis dan segenap mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Seluruh staf Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang selama ini telah membantu proses administrasi dan juga penyediaan dan perawatan fasilitas-fasilitas yang tersedia di kampus Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Instansi Pemerintah beserta para staf dan pegawai yang berkenan memberikan izin melakukan penelitian kepada penulis dan sangat membantu Penulis dalam melakukan penelitian secara elektronik ini, yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.
7. Masyarakat Kabupaten Melawi, sebagai responden, yang sangat membantu penulis untuk melengkapi data primer yang dibutuhkan penulis.
8. Orang tua penulis, Ibu di rumah, Ayah di Surga yang selalu menjadi motivasi untuk penulis segera menyelesaikan skripsi ini karena ingin segera membahagiakan mereka dengan mencari pekerjaan yang baik dan membahagiakan mereka dengan hasil jerih payah Penulis sendiri.

9. Saudara-saudara kandung penulis yakni Yona, Yola, dan Yoki yang dengan setia memberikan motivasi dan semangat untuk Penulis dan setia memberikan sponsor kepada penulis.
10. Sepupu-sepupu penulis yang saat ini sedang berada di Yogyakarta berkuliah dan sering menemani penulis yakni Riska Simanungkalit, Frederick Ananda, dan Setyawan Jody.
11. Keponakan-keponakan Penulis tersayang yang imut Aveline, Matthea, Lionel, Fhilea, dan semua keluarga Penulis tersayang yang selalu mendukung, memberikan semangat dari jauh karena terpisah jarak antarpulau, dan selalu mendoakan penulis agar semangat untuk segera menyelesaikan skripsi dan kemudian dianugerahi gelar Sarjana Hukum.
12. Sahabat penulis dari sejak semester satu yakni Aurellavi, Vallentin, Ratri yang dengan setia menjadi teman dan pendengar keluh kesah Penulis dari semester satu sampai menjelang wisuda ini.
13. Rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, khususnya FH angkatan 2019, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Demikianlah yang dapat disampaikan oleh penulis, diharapkan skripsi yang dibuat penulis ini bisa berguna bagi para pembaca. Adapun skripsi ini tentu tidak luput dari kesalahan sehingga akan sangat terbuka dalam menerima kritik, saran, maupun komentar untuk proses perbaikan kedepannya. Akhir kata, Penulis ucapkan terimakasih banyak.

Yogyakarta, 30 Maret 2023

Penulis,



Natasya Sandra Yosa

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 30 Maret 2023

Yang menyatakan,



Natasya Sandra Yosa

ABSTRACT

In Article 2 paragraph (1) of the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 9 of 2011 concerning Guidelines for Issuing NIK-Based National Identity Cards, it can be seen that the government's goal of issuing E-KTP is to realize the ownership of one KTP for one resident who has a security code and electronic data records NIK-based population nationally. In fact, in Melawi Regency, the process of making an E-KTP is often constrained, especially because of its geography which still follows mountain roads which causes the land to be uneven, resulting in frequent floods and landslides. This of course will also affect the network that is needed for making E-KTP. This study discusses the accountability of public service performance and the factors that influence the process of achieving "Good public service performance accountability in serving the making of E-KTP. This study uses an Empirical Legal Research Method that focuses on social facts. Basically, employee performance accountability is categorized as "Good", but of course improvements are still needed so that it can be better in the future. The influencing factors are employee human resources, ball pick-up programs, routine community satisfaction surveys, limited availability of blanks, the geography of Melawi, and the lack of awareness of the community itself.

Key Words: Accountability, E-KTP, Public Service

DAFTAR ISI

PENULISAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR DIAGRAM.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	5
F. Batasan Konsep	17
G. Metode Penelitian.....	19
BAB II.....	26
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Tinjauan Umum Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik	26
1.Pengertian Akuntabilitas Kinerja.....	26
2.Prinsip-Prinsip Akuntabilitas Kinerja.....	28
3.Pengertian Pelayanan Publik	29
4.Asas-Asas Pelayanan Publik.....	30
5.Ruang Lingkup Pelayanan Publik	31
6.Kualitas Pelayanan Publik	34
B. Tinjauan Umum Dokumen Kependudukan	35
1.Pengertian Dokumen Kependudukan	35

2. Pengertian Administrasi Kependudukan	36
3. Jenis-Jenis Dokumen Administrasi Kependudukan	36
4. Pelayanan E-KTP.....	38
5. Penyelenggara Administrasi Kependudukan	41
6. Manfaat Administrasi Kependudukan	42
C. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Melayani Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.....	42
1. Gambaran Umum Kabupaten Melawi.....	42
2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi	44
3. Hasil Kuesioner	49
4. Hasil Wawancara	64
5. Analisis Hasil Data Kuesioner dan Wawancara	77
D. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Proses Pencapaian Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik yang “Baik” dalam Melayani Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.....	92
1. Faktor Pendukung	92
2. Faktor Penghambat	94
BAB III	98
PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN	105

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1: Pandangan responden terhadap prosedur pembuatan E-KTP	50
Diagram 2: Pandangan responden terhadap persyaratan pembuatan E-KTP...	51
Diagram 3: Pandangan responden terhadap Tanggung Jawab Pelayan Publik	53
Diagram 4: Pandangan responden terhadap Keterampilan/Kemampuan Pelayan Publik.....	54
Diagram 5: Pandangan responden terhadap Kecepatan/Ketanggapan pelayan publik.....	56
Diagram 6: Pandangan responden terhadap Keadilan yang diberikan pelayan publik.....	57
Diagram 7: Pandangan responden terhadap Kesopanan dan Keramahan Pelayan Publik.....	59
Diagram 8: Pandangan responden terhadap Kepastian Jadwal pelayanan	60
Diagram 9: Pandangan responden terhadap Kenyamanan dan Kemanan lingkungan	61
Diagram 10: Pandangan responden terhadap Keseluruhan Kinerja pelayan publik.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Jumlah Penduduk	46
Tabel 2: Target dan Hasil Perekaman E-KTP	68
Tabel 3: Jumlah penduduk sudah memiliki KK	70
Tabel 4: Jumlah penduduk sudah memiliki KIA	72
Tabel 5: Kualifikasi pegawai Layanan Umum pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi	74
Tabel 6: Hasil kuesioner yang dibagikan penulis	87
Tabel 7: Nilai rata-rata kuesioner dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi	89
Tabel 8: Pengolahan data survey kepuasan masyarakat (diadakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi)	101

