

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Adapun hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggara pelayanan dan penerima layanan. Sebelum membahas lebih lanjut mengenai konsep pelayanan ini, akan dibahas terlebih dahulu mengenai Akuntabilitas Publik.

Akuntabilitas secara harfiah dalam bahasa Inggris biasa disebut dengan *accountability* yang diartikan sebagai “yang dapat dipertanggungjawabkan” atau dalam kata sifat disebut sebagai *accountable*.<sup>1</sup> Secara tidak langsung akan diketahui bahwa akuntabilitas ini berhubungan dengan penilaian mengenai standar pelaksanaan suatu kegiatan. Hal ini kemudian dapatlah menjelaskan apakah standar yang dibuat tersebut sudah tepat dengan situasi dan kondisi yang dihadapi ataukah ternyata memang masih kurang tepat.

Adapun akuntabilitas kinerja pelayan publik merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban pelayan publik atas segala bentuk aktivitas yang dilakukan pelayan publik ini terhadap orang atau badan yang meminta pertanggungjawaban tersebut. Pelayanan yang dilakukan oleh pelayan

---

<sup>1</sup>[http://bpka.jogjaprovo.go.id/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&download=536:artiakuntabilitas&id=30:informasi-setiap-saat&Itemid=129&start=20](http://bpka.jogjaprovo.go.id/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=536:artiakuntabilitas&id=30:informasi-setiap-saat&Itemid=129&start=20) diakses pada 21 Oktober 2022

publik ini harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan. Konsep pelayanan publik berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat.<sup>2</sup> Pelayanan publik juga diharapkan dapat sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur di dalam Huruf C angka 1 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, juga menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Adapun kualitas pemberian pelayanan publik yang baik tentu merupakan indikator yang memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai si

---

<sup>2</sup> Hotnier Sipahutar, 2021, *Efektivitas Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik di Indonesia*, Indocamp, Tangerang Selatan, hlm. 37.

penerima layanan publik. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan para konsumen itu sendiri.<sup>3</sup>

Di dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional dapat diketahui tujuan pemerintahan menerbitkan E-KTP ini, yang tidak lain adalah untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional. E-KTP menjadi sangat penting dikarenakan dalam beberapa tahun terakhir ini, masyarakat Indonesia dihadapkan pada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan lemahnya sistem administrasi kependudukan di Indonesia.

Kenyataannya, di Kabupaten Melawi proses pembuatan E-KTP ini kadang terkendala karena letak geografisnya. Jalan di Kabupaten Melawi ini masih mengikuti bentuk jalan setapak gunung sehingga masih sering terjadi longsor dan banjir besar. Ini tentu akan berpengaruh pada jaringan dan juga sinyal yang dalam hal ini penting untuk pembuatan E-KTP, khususnya di Kabupaten Melawi. Tidak hanya masalah geografisnya, kendala lainnya tidak lain adalah kesadaran dari masyarakat itu sendiri akan pentingnya membuat dan memiliki dokumen-dokumen kependudukan,

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, hlm 56.

salah satunya E-KTP. Beberapa kendala ini tentu akan menghambat pemerintah dalam proses pencapaian perwujudan peraturan-peraturan tadi.

Tingkat akuntabilitas pelayan publik yang penting untuk diketahui inilah yang menjadi latar belakang menarik untuk dilakukannya penelitian dengan judul **“Akuntabilitas Kinerja Pelayan Publik dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah akuntabilitas kinerja pelayan publik dalam melayani pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi?
2. Apa saja 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 Melawi?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam melayani pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.
2. Mengetahui faktor-faktor pendukung serta penghambat dalam proses pencapaian akuntabilitas kinerja pelayanan publik yang baik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari Penelitian ini diharapkan bisa dipakai dalam rangka menambah ilmu pengetahuan dan informasi tentang aktivitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi. Diharapkan hasil penelitian ini juga bisa bermanfaat sebagai tambahan referensi untuk dapat lebih mempermudah peneliti berikutnya dalam melakukan penelitian dengan topik serupa/terkait.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk pemerintah daerah Kabupaten Melawi agar kedepannya dapat lebih maksimal dalam melaksanakan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Melawi.

Diharapkan bisa berguna juga untuk masyarakat umum, khususnya masyarakat Kabupaten Melawi agar bisa mendapatkan tambahan ilmu pengetahuan dan informasi terkait pelayanan E-KTP.

Diharapkan bisa berguna pula bagi peneliti selanjutnya dengan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dijadikan tambahan referensi.

## **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian dengan judul **“Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi”** ini merupakan penelitian yang asli. Berdasarkan

penelusuran melalui perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan melalui internet pada tanggal 15 September 2022 ditemukan beberapa penelitian dengan topik yang mirip sebagai berikut:

1. Skripsi pertama

a. Judul Skripsi: PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA<sup>4</sup>

b. Nama: Sarwinda

c. NPM: 10561 04842 14

d. Program Studi: Ilmu Administrasi Negara

e. Instansi: Universitas Muhammadiyah Makassar

f. Tahun: 2018

g. Rumusan Masalah:

1) Bagaimana sistem yang digunakan para pelayan publik dalam melayani masyarakat mengurus E-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa?

2) Bagaimanakah kelengkapan penyediaan informasi yang diberikan Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa terkait dengan pembuatan E-KTP?

3) Bagaimanakah para pelayan publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa memberikan pelayanan pembuatan E-KTP pada

---

<sup>4</sup> Sarwindah, *Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa*, (Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018)

Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa kepada masyarakat di Kabupaten Gowa?

4) Bagaimanakah pegawai atau pelayan publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa menindaklanjuti dari pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?

h. Hasil Penelitian:

1) Sistem pelayanan yang dilakukan oleh pelayan publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa terkait dengan pembuatan E-KTP telah sejalan dan sesuai dengan input, proses serta output daripada data pemohon E-KTP yang sudah berkewajiban untuk memiliki KTP. Tidak hanya itu, E-KTP yang diurus Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa juga telah teregistrasi di dalam sistem online database kependudukan nasional.

2) Kelengkapan penyediaan informasi terkait dengan E-KTP yang diberikan oleh pelayan publik pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa sudah berjalan sebagaimana semestinya. Dikatakan demikian karena dari penelitian yang dilakukan penulis, pelayan publik pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa telah membagikan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh para masyarakat di Kabupaten Gowa tersebut tentunya dengan beragam cara yang kreatif agar tidak membosankan bagi masyarakat Kabupaten Gowa. Cara-cara kreatif tersebut seperti melalui sosialisasi, menginformasikan biaya pelayanan E-KTP secara terang-terangan agar mendapatkan

kepercayaan dari masyarakat, membagikan info mengenai alur serta juga tata cara pembuatan E-KTP secara jelas agar masyarakat lebih mudah memahami dan mengerti apa yang mereka maksudkan dari penyampaian informasi tersebut. Dari berbagai upaya yang telah dilakukan pelayan publik pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa ini, penulis berpendapat bahwa penyampaian informasi dari pelayan publik tersebut telah diterima dan dimengerti dengan baik oleh para masyarakat di Kabupaten Gowa tersebut. Ini menjadi suatu bentuk pencapaian Disdukcapil karena dari berbagai upaya yang mereka lakukan tersebut, tingkat masyarakat di Kabupaten Gowa yang membuat E-KTP jadi lebih banyak alias bertambah daripada masyarakat yang tidak/belum membuat E-KTP.

3) Bentuk layanan yang diberikan oleh para pelayan publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa dalam hal memberikan pelayanan mengenai pembuatan E-KTP kepada para masyarakat di Kabupaten Gowa tersebut adalah dengan memberikan pelayanan dengan baik pada setiap masyarakat Kabupaten Gowa yang tampak dari pegawai kantor Disdukcapil yang melayani masyarakat dengan tanggap, ramah, sopan, baik dalam bertutur kata, sabar dalam menanggapi kritikan-kritikan dan mendengarkan dengan baik saran dari masyarakat. Pada dasarnya pelayan publik pada Kantor Disdukcapil ini telah memberikan semua pelayanan terbaik



mereka ini, tetap saja masih ada masyarakat yang merasa kurang puas dengan mengatakan bahwa masih ada pelayan publik di Kantor Didukcapil ini yang kurang tanggap. Tentu saja keluhan dari masyarakat ini tidak harus selalu dikhawatirkan dan ditanggapi serius, misalnya masalah pelayan publik yang kurang tanggap itu paling tidak dikarenakan pelayan publik tersebut sedang terlalu lelah karena dari pagi sampai sore sudah cukup lama meladeni masyarakat yang mengeluh.

4) Adapun jika membahas timbal balik daripada penerapan pelayanan E-KTP ini sudah diurus para pegawai dengan berlandaskan pada kesesuaian efektif terkait dengan tepat waktu dan proseduralnya. Jika memperhatikan dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, terkait dengan ketepatan waktu daripada pelayanan E-KTP nya, dapat dilihat bahwa ternyata pembuatan E-KTP ini dapat dibuat hanya dalam waktu 1 hari saja. Tentu saja kemudian ini dapat tergolong cepat. Dengan kecepatan ini, tentu saja kemudian masyarakat akan merasa puas terhadap bentuk tindak lanjut ataupun pelayanan dari pegawai kepada konsumen, dalam hal ini masyarakat.

i. Perbedaan: Terletak pada rumusan masalah penelitian, dimana dalam skripsi perbandingan ini yang sudah diteliti adalah sistem yang digunakan para pelayan publik dalam melayani masyarakat, kelengkapan penyediaan informasi, serta tindak lanjut pelayanan

pelayanan publik terkait E-KTP. Sedangkan yang diteliti dalam proposal skripsi ini adalah akuntabilitas kinerja pelayanan publik dan juga faktor pendukung dan penghambat dalam proses pencapaian akuntabilitas kinerja pelayanan publik.

2. Skripsi kedua

a. Judul skripsi: KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR<sup>5</sup>

b. Nama: Ayudini Samudri

c. NPM: E211 13 507

d. Program Studi: Administrasi Negara

e. Instansi: Universitas Hasanuddin

f. Tahun: 2017

g. Rumusan Masalah:

Bagaimana kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar?

h. Hasil penelitian:

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas daripada pelayanan E-KTP yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah digolongkan “Berkualitas”. Meskipun demikian, tetap saja pelayanan yang diberikan tentu saja masih belum 100% maksimal. Dikatakan masih belum maksimal karena masih ada

---

<sup>5</sup> Ayudini Samudri, *Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*, (Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu SoSIAL DAN Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, 2017)

beberapa aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 3 dimensi untuk dapat mengukur kualitas pelayanan pelayan publik, sebagai berikut:

#### 1) Dimensi (SDM) Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia atau pegawai yang melayani di Disdukcapil Kota Makassar sudah tergolong ke dalam kategori “Baik” dengan rata-rata 2,96%. Dapat dikategorikan “Baik” karena kemampuan maupun pengetahuan daripada pelayan publik dalam hal menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan masyarakat dapat digolongkan “Baik”. Selain itu, keterampilan pelayan publik dalam berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat juga sudah direspon baik oleh masyarakat tidak lain karena pelayan publik telah menunjukkan sikap yang ramah dan juga sopan dalam memberikan pelayanannya. Oleh karena itu penulis menyimpulkan semua poin pelayanan dari segi SDM sudah memperoleh tanggapan yang baik dari konsumen/masyarakat.

#### 2) Dimensi Proses Pelayanan

Sedangkan jika dilihat dari sisi Proses Pelayanannya, kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terkait Proses Pelayanannya sudah tergolong juga pada kategori “Baik” dengan rata-rata 2,95%. Meskipun sudah tergolong ke dalam kategori “Baik”, ternyata pada kenyataan tetap saja masih ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pelayan

publik terkait dengan ketepatan waktu dan juga kedisiplinan pelayan publik dalam melayani masyarakat.

### 3) Dimensi Sarana dan Prasarana

Kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dilihat dari segi sarana dan prasaranaberada pada kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 2,71. Adapun hal yang masih banyak dikeluhkan masyarakat yaitu fasilitas kerja yang belum memadai seperti ruang tunggu dan lahan parkir yang sempit serta lokasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang terbilang jauh.

- i. Perbedaan: Terletak pada rumusan masalah penelitian, dimana dalam skripsi perbandingan ini yang sudah diteliti hanya ditekankan pada kualitas pelayanannya, tidak ditekankan kualitas pelayanan siapa yang dimaksud akan diteliti di skripsi perbandingan ini. Sedangkan yang diteliti dalam proposal skripsi ini jelas adalah akuntabilitas kinerja pelayan publik yang melayani pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Melawi.

### 3. Skripsi ketiga

- a. Judul Skripsi: Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Studi pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)<sup>6</sup>
- b. Nama: Karen Fahira

---

<sup>6</sup> Karen Fahira, *Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Studi pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)*, (Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, 2021)

c. NPM: 175030107111069

d. Program Studi: Administrasi Publik

e. Instansi: Universitas Brawijaya

f. Tahun: 2021

g. Rumusan Masalah:

1) Bagaimana Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta?

2) Apa sajakah yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta?

h. Hasil penelitian:

Berdasarkan penemuan di lapangan, peneliti menemukan bahwa Kualitas pelayanan dalam perekaman kartu tanda penduduk (E-KTP) di kelurahan pondok labu DKI Jakarta telah berjalan dengan baik. Kualitas Pelayanan yang telah berkualitas dapat dilihat melalui keempat dimensi, diantaranya adalah Dimensi Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Sedangkan Kualitas Pelayanan yang belum berjalan dengan maksimal dapat dilihat dari ditemukannya gap antara teori faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Faktor pendukung berasal dari Motivasi kerja karyawan dan, sedangkan faktor penghambat berasal dari Sistem kerja dan sistem pelayanan, Suasana kerja di instansi, Lingkungan fisik tempat kerja, dan fasilitas Prosedur kerja. Dimensi Bukti langsung (*Tangibles*) dapat disimpulkan berkualitas. Dilihat melalui indikator penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan dengan menggunakan seragam sesuai peraturan yang telah ditetapkan dan penggunaan alat bantu saat pegawai mencantumkan dan memberikan nomor yang dapat dihubungi dalam proses pengurusan dan pengambilan E-KTP.

Dimensi Keandalan (*Reliability*) disimpulkan berkualitas Berdasarkan indikator kecermatan pegawai dalam memeriksa kelengkapan berkas dan mengarahkan prosedur kepada para pengguna layanan dengan teliti, serta kemampuan Operator Dukcapil yang memiliki keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan e-KTP.

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dapat disimpulkan berkualitas berdasarkan cara pegawai merespon setiap pengguna layanan, Pegawai pelayanan telah melaksanakan pelayanan dengan tepat namun kurang cepat. Hal ini ditandai dengan proses perekaman dengan waktu singkat, Namun proses pencetakan e-KTP untuk dapat diterima oleh pengguna layanan tidak menentu.

Dimensi Jaminan (*Assurance*) dapat disimpulkan berkualitas berdasarkan Indikator pelayanan yang telah terjadwal jelas, yaitu ada

nya jam operasional Kantor Kelurahan Pondok Labu. Pegawai wajib menjamin kerahasiaan data pengguna layanan karena jika ada pegawai yang menyalahgunakan akan dikenakan sanksi yang tegas. Program pelayanan e-KTP pun telah tersosialisasikan dengan merata dengan seiring berjalannya inovasi website resmi yaitu Alpkat Betawi.

Dimensi Empati (*Empathy*) dapat disimpulkan berkualitas. Berdasarkan cara pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat melalui pegawai yang fokus dalam proses melayani pengguna layanan E-KTP. pegawai melayani dengan sopan santun yang dapat dilihat dari menyapa, menanyakan keperluan apa saja, kemudian memeriksa kelengkapan berkas dengan cermat. pegawai melayani dengan tidak diskriminatif dengan cara petugas tidak mendahulukan pengguna layanan e-KTP yang merupakan teman atau kerabat dan melayani secara adil. Sehingga dapat dikemukakan ukuran dari pelayanan ini sudah berkualitas.

Faktor Pendukung Kualitas Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) berasal dari motivasi kerja yang tinggi dilihat melalui cara para pegawai yang menampilkan performa kerja yang baik pada saat melayani pengguna layanan e-KTP. Sistem kerja dan sistem di pelayanan yang berkualitas ditandai dengan sistem yang telah berjalan dengan konsisten dan dinamis, dilihat melalui cara pegawai layanan menyambut dan mengarahkan pengguna layanan e-KTP. Suasana

kerja yang berkualitas ditandai dengan Pegawai yang fokus dalam menjalankan tugas sesuai dengan pembagian tugasnya dan suasana yang kondusif.

Lingkungan fisik tempat kerja cukup baik, Fasilitas alat bantu komunikasi layanan e-KTP yang cukup memadai dan kebersihan lingkungan yang selalu terjaga. Perlengkapan dan fasilitas sangat berkualitas Penggunaan alat bantu berupa elektronik untuk mempermudah proses layanan perekaman e-KTP pada saat pas foto, fingerprint, dan tanda tangan. Prosedur kerja yang berkualitas dilihat melalui tata cara dan alur proses pembuatan serta persyaratan E-KTP yang telah berjalan dengan baik. Faktor penghambat Kualitas Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) berasal dari Sistem kerja dan sistem pelayanan dilihat pada saat pegawai kurang teliti atau tidak cermat dalam proses verifikasi berkas. Suasana kerja terlihat dari minim nya pengetahuan masyarakat mengenai berkas dan persyaratan yang dibutuhkan dalam proses pelayanan E-KTP.

Lingkungan fisik tempat kerja Indikator yang kurang berkualitas ditandai dengan beberapa kondisi, yaitu Saat pandemi COVID-19 di tahun 2020, Proses layanan e-KTP dilaksanakan di ruang terbuka, tepatnya di Lapangan Kantor Kelurahan Pondok Labu dengan keadaan cuaca tidak menentu sehingga pengguna layanan kurang nyaman. Akses masuk Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta kurang ramah bagi pengguna layanan e-KTP yang sudah lanjut usia



karena akses yang bertangga. Ruang tunggu di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta dapat dikatakan kurang berkualitas, Hal ini ditandai oleh luas bangunan yang kurang luas untuk pengguna layanan e-KTP mengantre sehingga pengguna layanan merasa kurang nyaman, Terbatas nya lahan parkir yang disediakan oleh penyedia layanan untuk pengguna layanan e-KTP membuat pengguna layanan merasa kurang nyaman.

- i. Perbedaan: Terletak pada rumusan masalah penelitian, dimana dalam skripsi perbandingan ini yang sudah diteliti hanya ditekankan pada kualitas pelayanannya, tidak ditekankan kualitas pelayanan siapa yang dimaksud akan diteliti. Sedangkan yang diteliti dalam proposal skripsi ini jelas adalah akuntabilitas kinerja pelayan publik yang melayani pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Melawi.

## **F. Batasan Konsep**

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka disampaikan batasan terhadap beberapa konsep yang dipakai dalam tulisan ini.

### **1. Akuntabilitas**

Pasal 4 UU Pelayanan publik menyebutkan bahwa akuntabilitas merupakan suatu hal yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam skripsi ini, wujud akuntabilitas yang sudah diteliti adalah kinerja pelayan publik yang penilaiannya berdasarkan pada unsur-unsur pelayanan yang dinilai langsung oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan.

## 2. Kinerja

Pasal 1 angka 10 Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil menyebutkan bahwa pengertian Kinerja adalah Prestasi kerja atau hasil kerja yang dicapai oleh setiap Pegawai pada satuan organisasi/unit sesuai dengan SKP (sasaran kerja pegawai) dan perilaku kerja.

## 3. Pelayanan Publik

Pasal 1 ayat (1) UU Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## 4. E-KTP

Pasal 1 angka 14 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

## 5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pasal 1 angka 4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di

Provinsi dan Kabupaten/Kota menyebutkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disingkat Disdukcapil adalah Perangkat Daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota.

#### 6. Kabupaten Melawi

Pemerintah Kabupaten Melawi merupakan kabupaten baru yaitu pemekaran dari Kabupaten Sintang berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2003 tanggal 18 Desember 2003 tentang pembentukan Kabupaten Melawi dan Kabupaten Sekadau di Provinsi Kalimantan Barat.<sup>7</sup>

#### G. Metode Penelitian

Jenis penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum Empiris. Adapun penelitian hukum empiris ini adalah suatu penelitian yang fokusnya pada fakta sosial yang data primernya diperoleh langsung dari responden, informan serta narasumber<sup>8</sup> sedangkan untuk data sekunder kemudian terbagi lagi di dalam bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.<sup>9</sup> Adapun sebagai sumber data dalam jenis penelitian hukum empiris yakni:

##### 1. Macam Data

- a. Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari responden dan narasumber terkait obyek yang diteliti (data utama). Data primer yang

---

<sup>7</sup> <https://kalbar.bpk.go.id/pemerintah-daerah-kabupaten-melawi/> diakses pada 4 November 2022 pukul 3.00 WIB.

<sup>8</sup> Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, hlm 89.

<sup>9</sup> Tim Penyusun Buku Pedoman, 2019, *Buku Pedoman Penulisan Hukum*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, hlm. 7.

telah didapatkan dan dikumpulkan oleh Penulis melalui proses wawancara terhadap narasumber dan kuesioner yang diisi oleh responden.<sup>10</sup>

b. Data sekunder terdiri dari:

1) Bahan hukum primer, merupakan suatu dokumen hukum yang mengikat bagi subyek hukum. Dalam penelitian ini, bahan hukum primer yang digunakan berupa peraturan perundang-undangan, sebagai berikut:

a) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

c) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

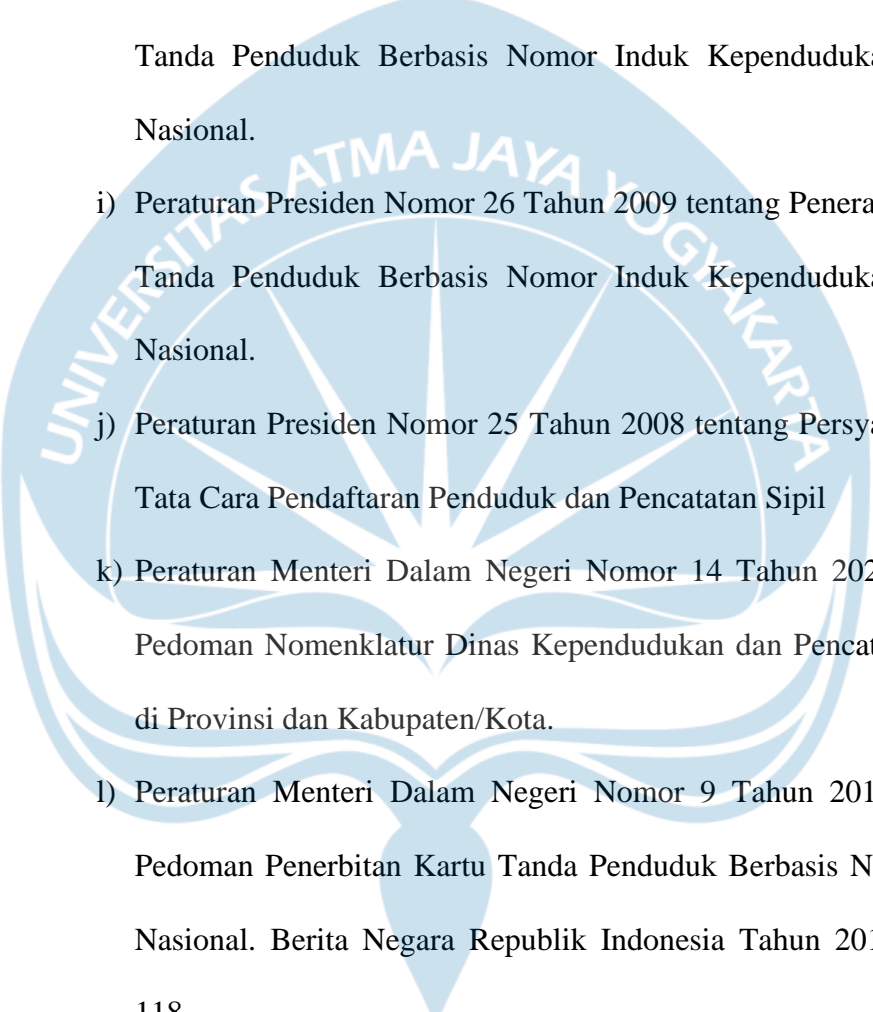
d) Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Melawi dan Kabupaten Sekadau di Provinsi Kalimantan Barat.

e) Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

f) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm. 9.

- 
- g) Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
- h) Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- i) Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- j) Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- k) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota.
- l) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 118.
- m) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- n) Peraturan Bupati Melawi Nomor 71 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, dan Fungsi, serta

Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tugas pokok dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi

o) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerd).

2) Bahan hukum sekunder, merupakan bahan hukum yang tidak memiliki kekuatan mengikat bagi subyek hukum. Adapun bahan hukum sekunder ini terdiri dari:

a) Pendapat hukum (dari buku, jurnal, laporan hasil penelitian, surat kabar, majalah ilmiah)

b) Risalah, naskah otentik, data statistik dari instansi/Lembaga resmi

c) Kamus<sup>11</sup>

## 2. Cara Pengumpulan Data

a. Untuk memperoleh data primer Penulis melakukan survey. Survey ini merupakan cara pengumpulan data secara aktif. Dikatakan secara aktif karena pengumpulannya melalui proses:

1) Wawancara.

2) Kuesioner.<sup>12</sup>

b. Untuk memperoleh data sekunder penulis melakukan studi kepustakaan maupun literatur yang ada hubungannya dengan objek penelitian.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> *Ibid*, hal. 9.

<sup>12</sup> Jonathan Sarwono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm. 132

<sup>13</sup> Ishaq, 2017, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, Alfabeta, Bandung, hlm. 67.

### 3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat/wilayah terjadinya permasalahan hukum yang diteliti. Dalam penelitian ini, lokasinya adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi, Kalimantan Barat.

### 4. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek dengan karakteristik yang sama (homogenitas). Dalam penelitian ini, populasinya adalah masyarakat Kabupaten Melawi (sebagian besar adalah warga Kecamatan Nanga Pinoh) yang sudah memiliki E-KTP.

### 5. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi, dan harus merepresentasikan karakteristik populasi. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah metode Simple Random Sampling, dimana setiap unsur dari keseluruhan populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih.<sup>14</sup>

Dalam penelitian ini, tujuannya adalah mengetahui tingkat akuntabilitas kinerja pelayan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi. Penulis telah mengambil sampel dari 100 orang masyarakat Kabupaten Melawi (sebagian besar adalah warga Kecamatan Nanga Pinoh) yang sudah memiliki E-KTP.

---

<sup>14</sup> Hardani, dkk, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Pustaka Ilmu*, Yogyakarta, hlm. 365

## 6. Responden

Responden adalah subyek yang diperoleh dari metode sampling yang digunakan. Responden merupakan pihak yang memberikan jawaban langsung atas pertanyaan peneliti terkait dengan masalah hukum yang diteliti. Dalam penelitian ini, respondennya adalah masyarakat Kabupaten Melawi (sebagian besar adalah warga Kecamatan Nanga Pinoh) yang sudah memiliki E-KTP.

## 7. Narasumber

Narasumber adalah seseorang yang karena jabatannya, profesi ataupun keahliannya memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti guna melengkapi data yang diperoleh dari responden. Dalam penelitian ini, narasumbernya adalah Ketua Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Ibu Asniarti, S. Pd., SD. Beliau menjabat sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang kemudian tentu akan mengurus juga pembuatan E-KTP pada lingkungan Kabupaten Melawi.

## 8. Analisis Data

a. Data yang berupa data kualitatif (berupa: pendapat, keterangan atau penjelasan dari responden dan data lain yang tidak dapat dikuantitatifkan) maupun data kuantitatif (berupa: pendapat, keterangan atau penjelasan dari responden dan data lain yang dapat dikuantitatifkan dalam bentuk tabel, diagram atau grafik), dideskripsikan atau dipaparkan dengan menggunakan kalimat yang menjelaskan tentang data tersebut.



- b. Data kemudian dianalisis, yaitu dengan memberikan interpretasi atau memberikan makna dengan argumentasi hukum. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu analisis dengan ukuran-ukuran kualitatif. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam melakukan analisis data adalah adanya kecenderungan, kesesuaian, disharmoni, atau inkonsistensi.
- c. Berdasarkan analisis data tersebut kemudian dilakukan penarikan kesimpulan dengan metode penalaran/berpikir deduktif yang berdasarkan pada aturan (berlaku umum) untuk menilai praktek (khusus) terkait apakah subyek yang diteliti sudah atau belum sesuai dengan aturan yang berlaku.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Tim Penyusun Buku Pedoman, 2019, *Buku Pedoman Penulisan Hukum*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, hlm. 11.