

**AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pelayanan
Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan Kartu
Keluarga Pada Kantor Camat Medan
Labuhan Kota Medan)**

SKRIPSI

OLEH :

JUSRIANDA SIMAMORA

NPM. 17.852.0035



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

**AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pelayanan
Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan Kartu
Keluarga Pada Kantor Camat Medan
Labuhan Kota Medan)**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Program Strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area*

OLEH :

JUSRIANDA SIMAMORA
NPM. 17.852.0035



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jusrianda Simamora

NPM : 17.852.0035

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan e-KTP dan KK Pada Kantor Camat Medan Labuhan Kota Medan)”** sebagai syarat memperoleh gelar sarjana adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Juni 2021



Jusrianda Simamora

NPM. 17.852.0035

LEMBAR PENGESAHAN

Judul skripsi : Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan
Publik (Studi Kasus Pelayanan e-KTP dan KK Pada
Kantor Camat Medan Labuhan Kota Medan)

Nama : Jusrianda Simamora

NPM : 17.852.0035

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. H. Irwan Nst, S.Pd, MAP


Nina Angelia, S.Sos, M.Si

Mengetahui :

Dekan Fakultas ISIPOL

Ketua Program Studi


Dr. Heri Kusmanto, MA


Nina Angelia, S.Sos, M.Si

Tanggal Lulus : 15 Juni 2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jusrianda Simamora
NPM : 17.852.0035
Progam Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonekslusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul “Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan e-KTP dan KK Pada Kantor Camat Medan Labuhan Kota Medan)”. Dengan Hak Bebas Royalti Eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Juni 2021


METERAI
TEMPEL
5B2AJX389758509
Jusrianda Simamora

17.852.0035

ABSTRAK

Beberapa jenis pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kecamatan diantaranya adalah penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK). Kedua jenis pelayanan tersebut mempunyai pengaruh yang besar dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan e-KTP dan KK merupakan keharusan bagi setiap penduduk yang telah memenuhi persyaratan dan keberadaannya menjadi prasyarat untuk mengakses berbagai pelayanan dan urusan yang lain. Melihat kenyataan tersebut maka menjadi suatu keharusan bagi pemerintah Kecamatan Medan Labuhan untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas yang bisa memuaskan masyarakat. Namun pada kenyataannya masyarakat masih mengeluh terkait pelayanan yang diberikan terutama mengenai keramahan dan kedisiplinan pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akuntabilitas kinerja pegawai dan mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi dalam menerapkan akuntabilitas dalam pelayanan e-KTP dan KK pada Kantor Camat Medan Labuhan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Camat Medan Labuhan. Dengan indikator yang penulis gunakan yaitu : Legitimasi bagi para pembuat kebijakan, Kualitas moral yang memadai, Kepekaan, Pemanfaatan sumber daya secara optimal, dan Peningkatan efektivitas dan efisiensi. Hasil penelitian dilihat dari indikator legitimasi bagi pembuat kebijakan dan indikator kepekaan dinilai sudah baik. Namun dilihat dari indikator kualitas moral yang memadai, indikator pemanfaatan sumber daya secara optimal dan indikator upaya peningkatan efektifitas dan efisiensi dinilai belum sepenuhnya berhasil dilakukan oleh Pegawai Kantor Camat Medan Labuhan Kota Medan.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Kinerja, Pegawai

ABSTRACK

Several types of administrative services provided by the sub-district government include the issuance of Electronic Identity Cards (e-KTP) and Family Cards (KK). Both types of services have a major influence on people's lives. E-KTP and KK services must be owned by every resident who has met the requirements and their existence is a prerequisite for accessing various services and other affairs. Seeing this fact, it has become a necessity for the Medan Labuhan Regency Government to be able to provide quality services that can satisfy the community, but the results of preliminary observations at the research locus indicate that in the implementation of service delivery there are not a few people. as a service applicant, he complains about the performance of employees who are considered to be less than good, such as: less friendly service delivery; relatively long service; service turnaround time is not clear. This study aims to determine accountability and find out what obstacles are faced in implementing accountability in e-KTP and KK services at the Head Office of Medan Labuhan. This study used a qualitative approach to data collection techniques, observation, interviews, and documentation conducted at the Head Office of Medan Labuhan. With the indicators that the authors use, namely: Legitimacy for policy makers, adequate moral quality, sensitivity, optimal use of resources, and increased effectiveness and efficiency. The results of the study were seen from indicators of the legitimacy of policy makers and indicators of sensitivity which were considered good. However, seen from the indicators of adequate moral quality, indicators of optimal resource utilization and indicators of efforts to increase effectiveness and efficiency are considered not fully successful by the staff of the Medan Labuhan District Head Office, Medan City.

Keywords: *Accountability, Performance, Employees*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala kasih karunia dan berkat-Nya yang masih penulis rasakan sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan baik dengan judul **“AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PELAYANAN E-KTP DAN KK PADA KANTOR CAMAT MEDAN LABUHAN KOTA MEDAN)”**.

Dalam pelaksanaan dan proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena menyadari keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Jika terdapat saran dan kritik dari pembaca maka penulis akan menerimanya demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini tentu banyak pihak yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis. Maka melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis **H. Simamora dan M. Sihombing** yang selalu mendidik, memotivasi, dan mendoakan penulis hingga detik ini. Jasa orang tua yang begitu besar maka sebagai anak, penulis senantiasa mendoakan semoga beliau senantiasa diberkati oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang mana telah membantu dan membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.eng, M.Sc MA selaku Rektor Universitas Medan Area

2. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
3. Bapak Drs. Irwan Nasution, MAP selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini
4. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang juga sebagai dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini
5. Bapak M. Imanuddin Kandias Saraan, S.Sos, MAP selaku sekretaris dalam penyusunan skripsi penulis
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
7. Bapak Camat beserta Staff Pegawai Kantor Camat Medan Labuhan yang telah banyak membantu penulis dalam menghimpun data dan atas keramahan, kebaikan dan kerjasamanya ketika penulis menghimpun data
8. Semua informan yang telah bersedia dalam memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian ini
9. Kepada teman-teman Mahasiswa Administrasi Publik stambuk 2017 yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa
10. Kepada semua teman-teman penulis yang sudah ikut berkontribusi, yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat dan karunia-Nya kepada kita semua dan semoga skripsi ini berguna bagi pembacanya.

Medan, Juni 2021

Penulis

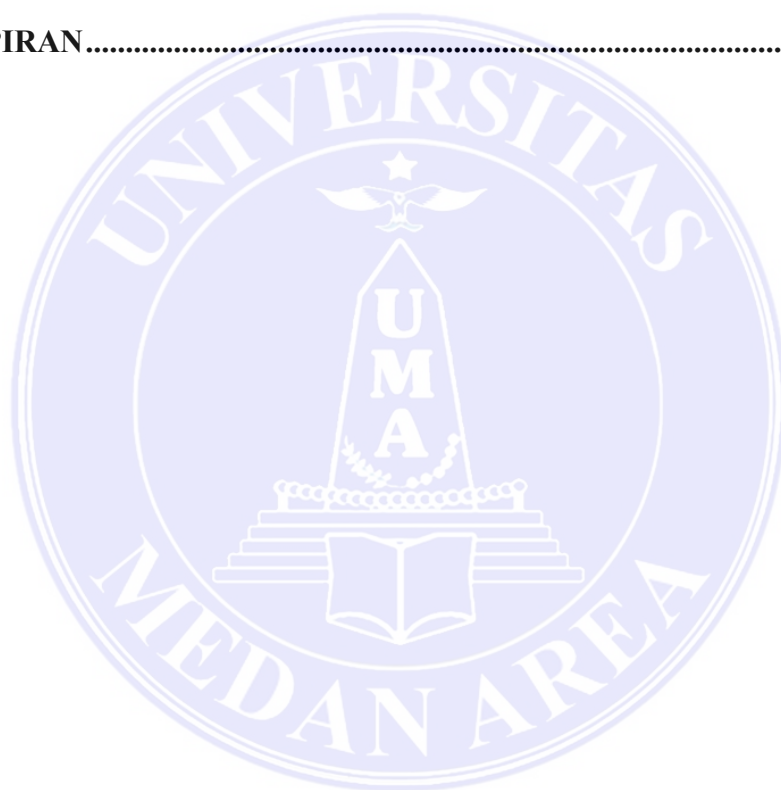
Jusrianda Simamora



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Konsep Akuntabilitas	7
2.1.1. Pengertian Akuntabilitas	7
2.1.2. Jenis-Jenis Akuntabilitas	9
2.1.3. Dampak Adanya Akuntabilitas	11
2.1.4. Indikator Akuntabilitas	12
2.2. Konsep Kinerja.....	14
2.2.1. Pengertian Kinerja.....	14
2.2.2. Indikator Kinerja	15
2.3. Konsep Pegawai	16
2.4. Konsep Pelayanan Publik.....	17
2.4.1. Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik.....	17
2.4.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	19
2.5. Penelitian Relevan.....	21
2.6. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III. METODE PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	27
3.2.1. Lokasi Penelitian.....	27
3.2.2. Waktu Penelitian	28
3.3. Informan Penelitian	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data	29
3.5. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	34
4.1. Hasil Penelitian	34
4.1.1. Sejarah Kecamatan Medan Labuhan.....	34
4.1.2. Visi dan Misi Kecamatan Medan Labuhan	35
4.1.3. Struktur Organisasi Kecamatan Medan Labuhan	38
4.1.4. Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan	39

4.1.5. Kepegawaian Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kecamatan Medan Labuhan.....	55
4.2. Pembahasan Penelitian.....	56
4.2.1. Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan e-KTP dan KK.....	56
4.2.2. Faktor Penghambat Akuntabilitas Kinerja Pegawai di Kantor Camat Medan Labuhan.....	72
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. Kesimpulan.....	74
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran.....	26
Bagan 4.1. Struktur Organisasi Kantor Camat Medan Labuhan.....	38



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Waktu penelitian.....	28
Tabel 3.2. Data ASN menurut kepangkatan/golongan.....	55
Tabel 3.3. Data ASN menurut tingkat pendidikan	56



DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi Penelitian	80
Data informan.....	86
Daftar Pertanyaan.....	89



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka mencapai tujuan dan aspirasi dari masyarakat, setiap negara harus memiliki *Good Government* (penyelenggaraan pemerintahan yang baik). Untuk mencapai *Good Government* tersebut harus dimulai dari terwujudnya *Good Governance*. Akuntabilitas merupakan syarat terlaksananya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Lembaga pemerintahan yang berakuntabilitas terhadap masyarakat berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja.

Tanggung jawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini amat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah. Jika akses dan saluran ini diberikan oleh pemerintah, maka sarana tersebut bisa dimanfaatkan untuk berperan serta dan melakukan kontrol. Akses dan saluran ini perlu diadakan oleh pemerintah agar semua kelompok masyarakat

mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan saluran tersebut.

Pasal 3 UU No 28 tahun 1999 menyatakan bahwa asas-asas umum penyelenggaraan Negara meliputi : asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan Negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas. Selanjutnya dijelaskan pada penjelasan Undang-undang tersebut, asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam kaitan tersebut, maka diperlukan suatu sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, *legimate*, yang dapat menjamin terlaksananya penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan berlangsung secara berdayaguna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab, serta bebas dari unsur Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Dengan akuntabilitas diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. Dengan akuntabilitas juga akan dapat diukur bagaimana mereka menyelenggarakan dan mempertahankan (memegang) tanggungjawab mereka terhadap pencapaian hasil. Persoalannya kemudian adalah cita-cita mewujudkan pemerintahan yang akuntabel di Republik ini, rupanya tetap menjadi cerita yang tidak berkesudahan. Banyak faktor yang menyebabkannya, beberapa diantaranya adalah korupsi, kolusi, dan nepotisme, tidak dipatuhinya hukum sehingga *enforcement*-nya sangat

lemah, penggunaan kekuasaan yang melampaui batas kewajaran, lemahnya kontrol mental para pemimpin, pejabat dan pelaksana birokrasi pemerintahan.

Meluasnya praktik-praktik KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme) dalam kehidupan birokrasi publik semakin mencoreng *image* masyarakat terhadap birokrasi publik. Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini, terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah.

Berbagai fenomena diatas menunjukkan betapa rapuhnya kepercayaan dan legitimasi pemerintah dan birokrasinya dimata publik. Ini semua terjadi karena pemerintah dan birokrasinya telah gagal menempatkan dirinya menjadi institusi yang bisa melindungi dan memperjuangkan kebutuhan dan kepentingan publik. Praktik-praktik KKN yang terjadi dalam kehidupan birokrasi telah membuat birokrasi semakin jauh dari masyarakatnya. Dominasi birokrasi dalam kehidupan politik dan ekonomi selama ini ternyata juga menciptakan berbagai distorsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang cenderung memperburuk krisis ekonomi dan politik yang terjadi. Dalam situasi seperti ini maka amat sulit mengharapkan pemerintah dan birokrasinya mampu mewujudkan kinerja yang baik. Pemerintah telah gagal menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Untuk mewujudkan tuntutan peningkatan akuntabilitas dan peningkatan kinerja bukanlah persoalan yang mudah bagi daerah, terlalu lama dalam sistem monolistik dan sentralistik membuat birokrasi terbelenggu dalam kenikmatan yang sulit ditinggalkan. Namun demikian usaha harus tetap dilakukan salah satunya dengan memulai pembenahan dari unit-unit kerja yaitu kecamatan dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 mempunyai peran yang strategis di daerah. Kecamatan bukan lagi alat dekosentrasi akan tetapi merupakan perangkat daerah. Kecamatan berada dalam barisan terdepan dalam pelaksanaan berbagai kebijakan dan program-program pemerintah dan pembangunan di daerah, dengan kedudukan dan potensi yang mungkin dapat dikembangkan tersebut maka perlu diciptakan Kecamatan yang mempunyai kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kapabilitas yang harus dimiliki kecamatan adalah akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*.

Ada beberapa jenis pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan beberapa diantaranya adalah penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan pelayanan Kartu Keluarga (KK). Kedua jenis

pelayanan tersebut mempunyai dampak yang sangat luas dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan e-KTP dan KK merupakan pelayanan yang sifatnya wajib bagi setiap penduduk yang telah memenuhi persyaratan dan keberadaannya menjadi prasyarat untuk mengakses berbagai pelayanan dan urusan yang lain, seperti tertera pada Perda Kota Medan No.18 Tahun 2002 Bab V Pasal 7 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) Dan Akta Catatan Sipil di Kota Medan dikatakan bahwa setiap kepala keluarga wajib memiliki kartu keluarga demikian pula pada Bab VI Pasal 8 ditetapkan bahwa setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau lebih atau telah pernah kawin wajib memiliki kartu tanda penduduk. Melihat kenyataan tersebut maka menjadi suatu keharusan bagi pemerintah Kecamatan Medan Labuhan untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas yang bisa memuaskan masyarakat. Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan, tidak sedikit masyarakat sebagai pemohon pelayanan yang mengeluh atas kinerja pegawai yang dianggap tidak baik, seperti: pemberian pelayanan yang kurang ramah; pelayanan yang relatif lama; prosedur pelayanan yang kurang jelas. Fenomena tersebut bukan merupakan petunjuk akuntabilitas publik yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan e-KTP dan KK Pada Kantor Camat Medan Labuhan Kota Medan)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan e-KTP dan KK pada Kantor Camat Medan Labuhan?
2. Apa faktor penghambat proses pelaksanaan Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan e-KTP dan KK pada Kantor Camat Medan Labuhan?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan e-KTP dan KK pada Kantor Camat Medan Labuhan
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan e-KTP dan KK pada Kantor Camat Medan Labuhan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan keilmuan dalam kajian Administrasi Publik, khususnya kinerja pelayanan publik.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kepustakaan bagi jurusan Administrasi Publik.
3. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan, perbandingan dan evaluasi terhadap kinerja aparat pemerintahan dalam pelayanan publik untuk mencapai akuntabilitas dalam kerjanya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Akuntabilitas

2.1.1. Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah istilah yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *accountability*, yang berarti pertanggungjawaban atau keadaan yang di mintakan pertanggungjawaban. Dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) akuntabilitas adalah perihal bertanggungjawab atau keadaan yang dapat di mintai pertanggungjawaban. Akuntabilitas menurut Simbolon dalam Switry, dkk (2006:2) adalah keharusan untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menjelaskan hasil kerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif atau organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip *good governance* yang merupakan kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan yang menjadi pertanggungjawaban kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Mardiasmo (2009:10).

Menurut Guy Peters dalam Syerly, dkk (2018:91) akuntabilitas publik didefinisikan sebagai “prinsip yang menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka oleh pelaku atau pelaksana kepada pihak-pihak yang terkena dampak penerapan kebijakan”. Menurut Sedarmayanti (2003:256) akuntabilitas adalah suatu

perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Menurut penjelasan Inpres No. 7 Tahun 1999, asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan atau hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundangan yang berlaku. LAN(2000:6).

Akuntabilitas merupakan dasar semua proses pemerintahan dan efektivitas proses ini tergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjelaskan cara mereka melaksanakan tanggungjawab, baik secara konstitusional maupun hukum. Akuntabilitas merupakan syarat dasar untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi. Nurul Mukhilda (2013:12)

Dalam penelitian ini definisi akuntabilitas yang digunakan adalah definisi yang dikemukakan oleh Sedarmayanti yaitu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

2.1.2. Jenis-jenis Akuntabilitas

Lembaga Administrasi Negara membedakan akuntabilitas menjadi tiga macam yaitu :

1. Akuntabilitas Keuangan, merupakan pertanggungjawaban mengenai integritas keuangan dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.
2. Akuntabilitas Manfaat, pada dasarnya memberikan perhatian kepada hasil kegiatan pemerintahan.
3. Akuntabilitas Prosedural, yaitu pertanggungjawaban mengenai apakah suatu prosedur penetapan dan pelaksanaan suatu kebijakan telah mempertimbangkan masalah moralitas, etika kepastian hukum, dan ketaatan pada keputusan politis untuk mendukung pencapaian tujuan akhir yang telah ditetapkan. LAN (2000:154).

Menurut Menggaukang Raba (2006:35) Jenis-jenis akuntabilitas dibagi menjadi 5 yaitu :

1. Akuntabilitas Organisasi. Dalam rangka pertanggungjawaban organisasi diperlukan pertanggungjawaban yang dimulai dari pusat sampai ke unit-unit dibawahnya. Untuk membatasi hubungan yang bersifat hirarki ini agar lebih jelas, maka dapat dinyatakan melalui aturan-aturan organisasi yang formal ataupun dalam bentuk jaringan hubungan yang informal.
2. Akuntabilitas Legal. Mengaitkan tindakan pada domain publik dengan proses peraturan dan pengadilan yang berlaku. Hal ini dapat dilakukan dengan tindak pengadilan atau kajian pengadilan atas tindakan administrasi bila organisasi atau pegawainya dimintai akuntabilitasnya karena tidak mematuhi hukum atau peraturan.

3. Akuntabilitas Politik. Legitimasi program publik dan daya tahan organisasi yang bertanggungjawab atasnya, menjadi urusan akuntabilitas politik. Di semua sistem pemerintah demokrasi, administrasi berkewajiban mengakui kekuasaan otoritas politik untuk mengatur, menetapkan prioritas, mendistribusikan kembali sumber daya, dan menjamin kepatuhan atas perintah.
4. Akuntabilitas Profesional. Seiring dengan peningkatan profesionalisme dalam organisasi sektor-publik, pegawai publik yang memiliki pendidikan profesional (seperti dokter, insinyur, pengacara, ekonom, pekerja sosial, dan akuntan) diharapkan memiliki kebebasan yang lebih besar dalam menjalankan tugasnya dan dalam menentukan kepentingan publik, sehingga jika tidak mampu menjalankan pekerjaannya, mereka akan mendapatkan peringatan.
5. Akuntabilitas Moral. Pemerintah dalam hal ini dituntut untuk mempertanggungjawabkan secara moral atas tindakan-tindakannya. Oleh sebab itu setiap tindakan aparat hendaknya didasari pada prinsip-prinsip moral dan etika sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah mapan.

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

1. Akuntabilitas Vertikal (*vertical accountability*). Akuntabilitas Vertikal adalah akuntabilitas kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya akuntabilitas kepala dinas kepada bupati atau walikota, menteri kepada

presiden, kepala unit kepada kepala cabang, kepala cabang kepada CEO, dan sebagainya.

2. Akuntabilitas Horizontal (*horizontal accountability*). Akuntabilitas Horizontal adalah akuntabilitas kepada publik secara luas atau terhadap sesama lembaga lainnya yang tidak memiliki hubungan atasan bawahan.

Dari beberapa macam akuntabilitas yang telah dijelaskan diatas, terlihat bahwa akuntabilitas mencakup berbagai aspek atau segi dalam suatu instansi. Lebih lanjut, akuntabilitas dapat dicapai dengan syarat kinerja para pegawai dapat berjalan sesuai dengan tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya. Hal tersebut menggambarkan bahwa sangat erat kaitannya antara akuntabilitas dengan kinerja pegawai.

Sehubungan dengan hal diatas, dapat dijelaskan kaitannya antara akuntabilitas dengan kinerja pegawai. Bahwa akuntabilitas dibuat guna mengatur dan membatasi kewenangan yang di emban oleh seorang pegawai dalam bekerja sehingga kinerja pegawai dapat dipertanggungjawabkan secara benar.

2.1.3. Dampak adanya Akuntabilitas

Dampak dari adanya akuntabilitas adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga kredibilitas pemerintahan dapat diakui dan keberadaannya akan selalu didambakan. Hal itu menyebabkan masyarakat untuk ikut peduli dan memberikan partisipasinya dalam setiap program pemerintahan. Akan tetapi dalam prakteknya menjalankan asas akuntabilitas, seringkali mendapat hambatan-hambatan. Hal-hal yang dapat menghambat pelaksanaan akuntabilitas menurut Agus Suryono dalam Dewi (2016:3) adalah :

1. Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan sangat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik.
2. Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang sering tidak kondusif dan melanggar peraturan yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dampak dari keberadaan akuntabilitas sangatlah vital, khususnya para pegawai dalam menjalankan kewenangan yang diembannya. Dengan adanya akuntabilitas diharapkan bahwa para pegawai dapat menjalankan kewenangannya secara benar. Akan tetapi dalam menjalankan asas akuntabilitas tersebut tidaklah mudah, terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat dalam pencapaian asas akuntabilitas. Karena itulah diharapkan bahwa para pegawai mengerti tentang pentingnya dari keberadaan akuntabilitas dalam menjalankan kewenangannya sehingga akuntabilitas yang efektif dapat tercapai.

2.1.4. Indikator Akuntabilitas

Terwujudnya suatu akuntabilitas baik itu dalam lembaga pemerintah maupun dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat terlaksana apabila proses tersebut memenuhi syarat tercapainya akuntabilitas. David Hulmey dan Mark Turney dalam Raba (2006:115) mengatakan akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki indikator-indikator dalam mengukurnya, yaitu:

1. Legitimasi bagi para pembuat kebijakan (*legitimacy of decisions maker*), artinya adalah penerimaan keputusan pemimpin atau pejabat pemerintah pelaksana kekuasaan telah sesuai dengan prosedur yang berlaku pada masyarakat. Legitimasi terkait dengan masalah hukum dan penerapan undang-undang yang dibuat dimana hal ini akan dijadikan sebagai ukuran bagaimana keputusan tersebut dapat diterima dan diakui kesahihannya oleh masyarakat
2. Keberadaan kualitas moral yang memadai (*moral conduct*), artinya para pemegang kekuasaan atau aparatur yang berwenang memiliki moral dan tingkah laku yang baik atau ramah utamanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Kepekaan (*responsiveness*), artinya pemegang kekuasaan atau aparatur yang berwenang memiliki kepekaan terhadap kritik dan saran maupun aspirasi dari masyarakat dalam memberikan pelayanan.
4. Pemanfaatan sumber daya secara optimal (*optimal resource utilization*), artinya bagaimana mendayagunakan seluruh sumberdaya yang ada baik aparat pemerintah maupun prasarana yang tersedia untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat.
5. Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas (*improving efficiency and effectiveness*), artinya pemegang kekuasaan dan aparat yang berwenang dalam mengimplementasikan kebijakan sudah dilaksanakan dengan efektif dan efisien dengan memperhatikan kebijakan dalam pelayanan dan penerapannya pada masyarakat.

Menurut Teguh Kurniawan dalam Raba (2006:127) akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan terdiri dari beberapa elemen antara lain:

1. Adanya akses publik terhadap laporan yang telah dibuat
2. Penjelasan dan pembenaran terhadap tindakan pemerintah
3. Penjelasan harus dilakukan dalam sebuah forum yang terbuka
4. Aktor harus memiliki kewajiban untuk hadir.

Untuk mengetahui akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan e-KTP dan KK pada Kantor Camat Medan Labuhan peneliti menggunakan indikator akuntabilitas kinerja menurut David Hulmey dan Mark Turney dalam Raba (2006:115)

2.2. Konsep Kinerja

2.2.1. Pengertian Kinerja

Menurut Rue dan Byars dalam Amiruddin (2019:46) kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil. Widodo dalam Amiruddin (2019:46) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan pertanggungjawaban dengan hasil seperti yang diharapkan. Selanjutnya Mangkunegoro dalam Hasim (2004:67) mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan beberapa defenisi kinerja diatas dapat penulis simpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang didapat oleh seorang pegawai dalam suatu organisasi dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing yang

didapatnya. Hasil dari seorang pegawai yang disebut kinerja dapat berupa kuantitas dan kualitas.

2.2.2. Indikator Kinerja

Untuk memenuhi kriteria atau prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan kerja sebagaimana yang dikemukakan oleh Agus Darma (2000:55) adalah :

1. Kualitas kerja, seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan
2. Kuantitas kerja, seberapa lama seorang pegawai dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing
3. Pelaksanaan tugas, seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab, kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Sedangkan menurut Kumorotomo dalam Dwiyanto (2001:50) mengemukakan beberapa kriteria dalam melihat kinerja organisasi pelayanan publik antara lain :

1. Efisiensi. Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, sovalitas dan rentabilitas merupakan kriteria yang sangat relevan.

2. Efektivitas. Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi.
3. Keadilan. Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
4. Daya tanggap. Berbeda dengan bisnis yang dilaksanakan oleh pihak swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintahan akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh karena itu kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Dari sini dapat dilihat bagaimana kriteria kinerja yang bermutu dan standart kinerja yang digunakan sebagai acuan oleh pegawai yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pegawai merupakan faktor utama untuk mencapai kinerja yang bermutu. Dengan penjelasan tersebut, dapat digambarkan bahwa kriteria kinerja yang baik dapat dicapai dengan dimulai dari peningkatan sumber daya manusianya. Dalam hal ini, pegawai sebagai subyek yang harus ditingkatkan mutunya. Dengan peningkatan mutu sumber daya manusia dari pegawai maka mutu kinerja yang unggul dapat dicapai.

2.3. Konsep Pegawai

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian disebutkan bahwa pegawai negeri adalah:

“Mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan dalam Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau diserahi tugas negara lain yang ditetapkan berdasarkan sesuatu Peraturan Perundang-undangan dan digaji menurut Peraturan Perundang-undangan yang berlaku”.

Pegawai Negeri terbagi menjadi dua macam berdasarkan bidang pekerjaannya, yaitu:

1. Pegawai Negeri Sipil.
2. Anggota Angkatan Bersenjata Republik Indonesia.

Menurut Nainggolan (2001:13), Pegawai Negeri Sipil itu terdiri dari :

1. Pegawai Negeri Sipil Pusat
2. Pegawai Negeri Sipil daerah
3. Pegawai Negeri Sipil lainnya yang ditetapkan dengan Peraturan

Pemerintahan. Setiap calon pegawai yang diangkat menjadi pegawai diwajibkan mengikrarkan sumpah pegawai, dan juga setiap pegawai sebelum memangku jabatan harus mengikrarkan sumpah atau janji jabatan.

2.4. Konsep Pelayanan Publik

2.4.1. Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai abdi masyarakat atau negara memiliki fungsi utama untuk mengadakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan. Sifat yang menonjol dari administrasi adalah bersifat pelayanan yang bertujuan membantu pekerjaan organisasi secara keseluruhan. Menurut Sedarmayanti (2003:195) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan

masyarakat dalam segala bidang, kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dari administrasi negara.

Menurut Moenir dalam Shelly (2015:10) yang dimaksud dengan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung yang pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan. Karena itu, pelayanan merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan serta meliputi seluruh kehidupan masyarakat. Menurut Davidow dalam Amitha (2019:3) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilainya terhadap pelanggan.

Sinambela (2010:5) mengemukakan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak menguntungkan secara fisik. Pelayanan publik juga dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Widodo (2001:131) pelayanan publik adalah: “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah 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”.

Dari beberapa definisi diatas dapat penulis simpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat dan mencapai suatu tujuan tertentu.

2.4.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003, adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah:

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Selain itu, Batinggi dan Ahmad (2013:54) mengatakan untuk mewujudkan layanan berkualitas, perlu diterapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Sebelum segala sesuatu dimulai, proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Proses atau prosedur tersebut harus diketahui oleh semua yang terlibat. Proses dan prosedur itu tidak boleh membingungkan dan mengundang interpretasi ganda.

3. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, artinya orang-orang bekerja mengikuti sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
4. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik, dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
5. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakan secara berkala.
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen
7. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai rekannya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya ia melakukan suatu kewajiban.

2.5. Penelitian Relevan

Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan saat ini. Berikut beberapa hasil penelitian yang relevan yang dijadikan bahan telaah bagi peneliti :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Shelly A. Nelwan, Dengan Judul “Akuntabilitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado” tahun 2015.

Dalam hasil penelitiannya dikatakan bahwa Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Sario Kota Manado masih dalam kondisi yang kurang baik. Hal ini terlihat dari berbagai indikatornya yaitu penggunaan acuan pelayanan yang kurang konsisten, prioritas atau orientasi pelayanan yang kurang tepat sasaran atau bukan pada kepentingan publik dan pemberian solusi yang kurang ikhlas, dalam arti masih ada yang mengharapkan imbalan dari pengguna jasa.

Kurang baiknya kondisi akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) tersebut disebabkan budaya paternalisme yang masih dipegang kuat oleh aparat dan masyarakat. Budaya tersebut juga yang menjadikan kedua faktor lainnya yaitu etika dan kontrol masyarakat tidak berfungsi dengan baik. penyebab lainnya yaitu masih rendahnya kontrol publik, baik dari masyarakat pengguna jasa maupun dari unsur organisasi kemasyarakatan yang ada seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), akademisi, maupun tokoh masyarakat yang ada di Kecamatan Sario. Hal ini berakibat setiap kekurangan atau kesalahan yang diperbuat oleh birokrasi tidak diketahui dan tidak ada upaya melakukan perbaikan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Amitha Freli Sasauw, Dkk. Dengan Judul “Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Di Kantor Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe” tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Akuntabilitas Proses yang ada di Kantor

Kecamatan Tahuna belum sepenuhnya sesuai dengan harapan serta keinginan dari masyarakat karena masih banyak yang perlu dibenahi, yaitu masalah ketepatan waktu, karena sering timbulnya pengaduan masyarakat mengenai proses pelayanan publik yang masih lambat atau dapat dikatakan belum adanya ketepatan waktu ketika melayani masyarakat. Program di kecamatan juga belum berjalan dengan begitu baik sesuai dengan harapan hal ini disebabkan karena masih banyaknya hambatan-hambatan yang ada, masih kurangnya kerja sama dari masyarakat seperti masih adanya masyarakat yang belum melaksanakan perekaman KTP, sering terjadinya keterlambatan informasi dari kantor kelurahan mengenai pendataan penduduk, kurangnya dukungan dari dinas/instansi dalam pembangunan sehingga menyebabkan tidak maksimalnya kinerja yang dihasilkan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Bill Christian Rondonuwu M.T, dkk. Dengan judul “Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan”. Dalam hasil penelitiannya dikatakan bahwa kinerja organisasi Kelurahan Sendangan dimata masyarakat kelurahan sudah cukup baik, namun masih menyisakan kendala yang perlu diperbaiki seperti: kurangnya aparat yang ada di Kelurahan Sendangan menyebabkan pelayanan yang seharusnya dapat dikerjakan 1 hari dapat menjadi 2 hari namun hal ini masih dapat diatasi mengingat pelayanan di kelurahan tidak terlalu banyak. Hal lainnya yang menghambat kinerja aparat adalah terbatasnya kualitas sumber daya yang dimiliki oleh aparat dimana yang mampu mengoperasikan komputernya

Lurah saja, meskipun dapat mengkover semua kegiatan pelayanan yang ada di Kelurahan, namun hal ini telah menyalahi tugas dan fungsinya sebagai seorang pemimpin.

Dari ketiga penelitian relevan diatas ada persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang telah penulis lakukan. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas bagaimana akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik dan sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi.

Perbedaannya terletak pada instansi, lokasi dan teori yang digunakan dalam pengukuran akuntabilitas kinerja. Penelitian relevan pertama dilakukan di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara dengan menggunakan teori penelitian oleh Dwiyanto, yaitu: acuan pelayanan yang konsisten, prioritas atau orientasi pelayanan yang tepat sasaran, dan pemberian pelayanan tidak mengharapkan imbalan dari pengguna jasa. Penelitian relevan kedua dilakukan di Kantor Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe dengan menggunakan teori penelitian oleh Mardiasmo yaitu: Akuntabilitas proses, Akuntabilitas program, Akuntabilitas kebijakan. Penelitian relevan ketiga dilakukan di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan dengan menggunakan teori penelitian oleh Jabbra dan Dwivedi yaitu: Akuntabilitas Keuangan, Akuntabilitas manfaat, dan Akuntabilitas prosedural. Sedangkan penulis melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan dengan menggunakan teori penelitian oleh David Hulmey dan Mark

Turney yaitu: legitimasi para pembuat kebijakan, keberadaan kualitas moral yang memadai, kepekaan (*responsiveness*), pemanfaatan sumber daya secara optimal serta upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas.

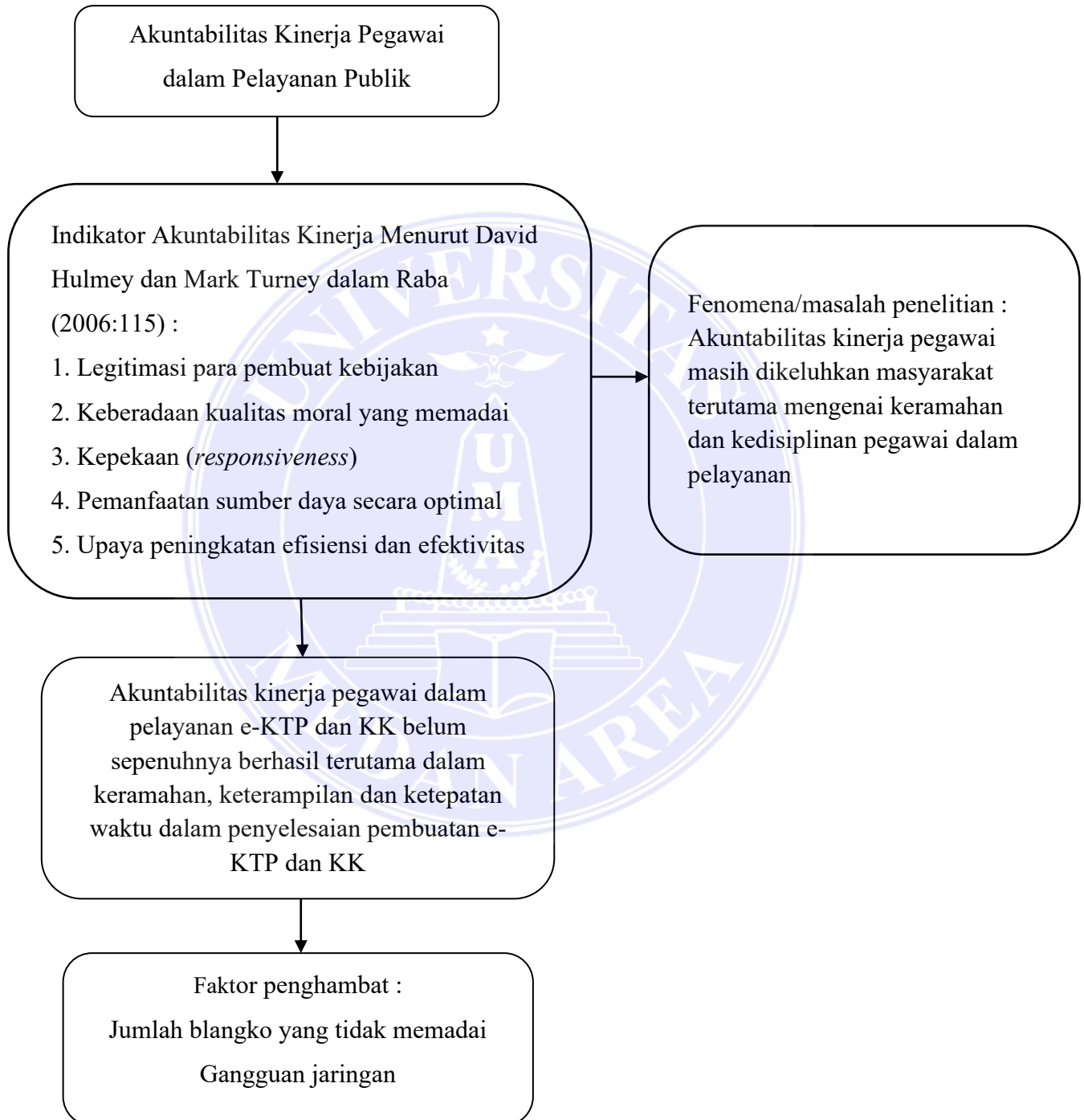
2.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang ditekankan dari fakta-fakta, observasi dan kajian kepustakaan. Oleh karena itu kerangka berpikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Kerangka berpikir ialah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan. Kriteria utama agar suatu kerangka pemikiran dapat meyakinkan ilmuwan adalah alur-alur pemikirannya harus logis dalam membangun suatu pemikiran agar dapat membuahkan kesimpulan berupa hipotesis.

Menurut Widayat dan Amirullah dalam Ismail (2019:125) kerangka berpikir atau juga disebut kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir juga dapat diartikan sebagai hubungan antara variabel yang disusun teori yang telah dideskripsikan, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga sintesa tentang hubungan antara variabel penelitian.

Alasan peneliti menggunakan teori dari David Hulmey dan Mark Turney karna peneliti menganggap teori tersebut dapat memecahkan dan menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan peneliti sebelumnya.

Kerangka pemikiran “Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan e-KTP dan KK Pada Kantor Camat Medan Labuhan Kota Medan)” tertera pada bagan berikut :



Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini berusaha untuk mencari jawaban atas pertanyaan yang berhubungan dengan Akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik pemerintah. Pertanyaan-pertanyaan tersebut memerlukan jawaban bersifat deskriptif yang menggambarkan fakta-fakta tentang masalah-masalah yang diselidiki sebagaimana adanya interpretasi secara rasional dari berbagai temuan dilapangan sekaligus menganalisis semua keadaan di lokasi penelitian. Dengan demikian untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif.

Menurut Sugiyono (2010:17) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjuk pada tempat atau kancah yang dijadikan objek penelitian, dan merupakan hal terpenting dalam melakukan sebuah penelitian. Pada penelitian ini penulis memilih lokasi di Kantor Camat Medan Labuhan Jln. Medan Belawan Km 16 Medan.

3.2.2. Waktu penelitian

Rencana pelaksanaan kegiatan penelitian ini dirancang secara bertahap hingga selesai penelitian. Adapun tahapan perincian kegiatan yang akan dilakukan sesuai dengan yang tertera tabel dibawah ini :

NO	Uraian kegiatan	Okt 2020	Nov 2020	Des 2020	Jan 2021	Feb 2021	Maret 2021	April 2021	Mei 2021	Juni 2021
1	Pengajuan judul									
2	Penyusunan proposal									
3.	Seminar proposal									
4.	Perbaikan proposal									
5.	pengambilan data									
6.	Penyusunan skripsi									
7.	Seminar hasil									
8.	Perbaikan skripsi									
9	Sidang meja hijau									

Tabel 3.1. Waktu penelitian

3.3. Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan tersebut.

Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda maupun lembaga

(organisasi) yang sifat keadaannya diteliti. Menurut Bagong Suyanto (2005:172) informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu :

1. Informan kunci (*key informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok dalam penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Bapak Rudy Asriandy selaku Camat dan Ibu Nurmala Sari Harahap, S.STP selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan pada Kantor Camat Medan Labuhan.
2. Informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah pegawai yang bertugas dalam pelayanan pembuatan e-KTP dan KK yaitu Ibu Nova Ismayanti S.E
3. Informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah Bapak Ariadi selaku Kepala Seksi Sub Bagian Umum dan beberapa Masyarakat penerima pelayanan yaitu : Cahaya Fuja Sari S.E, Tiurma Simatupang Amd.Keb, Kenanga Tania, Dio Wahyudi, Ari Lucky dan Shinta

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2009:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Sugiyono (2009:225) juga menjelaskan bahwa “dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan pada natural

setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara, dan dokumentasi”.

1. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dari dekat terhadap fenomena objek yang terjadi atau diteliti, sehingga memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit diperoleh dari orang-orang yang dijadikan sumber data. Menurut Creswell dalam Sugiyono (2014:14) Observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang, atau proses kerja suatu produk ditempat pada saat dilakukan penelitian. Observasi ini dilakukan dengan mengamati secara langsung terhadap objek penelitian, yaitu dengan mengamati kegiatan-kegiatan yang ada di Kantor Camat Medan Labuhan.

Dalam penelitian ini teknik observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan. Teknik ini dilakukan dengan jalan peneliti langsung ke objek penelitian untuk mendapatkan fakta melalui pendekatan pada tiap-tiap sumber data guna memperoleh gambaran tentang kebiasaan mereka, prosedur pelayanan dan akuntabilitas.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan yang telah dijadikan sumber data. Wawancara dilakukan dengan maksud untuk memperoleh informasi secara langsung untuk dijadikan data yang tidak diperoleh dari sumber data yang lain.

Menurut Riyanto (2010:82) interview atau wawancara merupakan metode pengumpulan data yang mengkehendaki komunikasi langsung antara penyelidik dengan subjek atau responden. Menurut Afifuddin (2009:131) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden.

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung, dimana peneliti menggunakan teknik mengikat dan disesuaikan dengan keadaan saat itu guna mendapatkan data yang sebanyak mungkin dari informan sebagai sumber data dengan cara mencatat hasil wawancara tersebut.

Penentuan informan didasarkan pada prediksi kemampuan informan dalam memberikan data-data yang diperlukan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan masyarakat pengguna jasa, pegawai yang bertugas melakukan pelayanan, dan untuk menambah data yang diperlukan peneliti juga akan melakukan wawancara dengan Camat dan beberapa staf pegawai di tempat penelitian ini dilakukan yaitu Kantor Camat Medan Labuhan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dengan teknik ini akan terkumpul data yang diperoleh dari narasumber tetapi terdapat pada berbagai sumber tertulis, seperti dokumen-dokumen yang dikeluarkan pemerintah, laporan-laporan dan arsip-arsip lainnya.

Menurut Sugiyono (2014:239), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang.

Dokumentasi diperlukan untuk memperoleh data-data yang relevan dengan permasalahan penelitian yang tidak mungkin diperoleh dengan observasi dan interview. Dokumentasi dilakukan dengan cara memilih dokumen-dokumen yang ada dan diambil data yang relevan dengan permasalahan penelitian.

3.5. Teknik Analisis Data

1. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2014:406) reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Menurut Mantja dalam Harsono (2008:169), reduksi data berlangsung secara terus menerus sepanjang penelitian belum diakhiri. Produk dari reduksi data adalah berupa ringkasan dari catatan lapangan, baik dari catatan awal, perluasan, maupun penambahan.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang pokok. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Sugiyono (2014:405)

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data adalah salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan baik dalam bentuk uraian singkat, bagan, flowchart atau sejenisnya dengan tujuan untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan, dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang telah diinginkan.

3. Menarik kesimpulan

Kesimpulan dalam sebuah penelitian bersifat meluas, dimana kesimpulan pertama sifatnya belum final, akhirnya kesimpulan lebih rinci dan mendalam dengan bertambahnya data dan akhirnya kesimpulan merupakan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulannya yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data secara terus menerus baik pada saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data dengan kata lain, kesimpulan secara induktif adalah proses penelitian yang diawali dengan pengumpulan data dan kemudian mengembangkan suatu teori dari data-data tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, serta sudah di jelaskan pada bab sebelumnya maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan e-KTP dan KK

- a. Akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Medan Labuhan dilihat dari indikator legitimasi bagi para pembuat kebijakan di nilai sudah baik terbukti dari kemampuan para pegawai dalam menjelaskan aturan hukum serta alur dan prosedur dalam pembuatan e-KTP dan KK dan juga pengetahuan masyarakat mengenai aturan hukum dalam pembuatan e-KTP dan KK tersebut.
- b. Akuntabilitas kinerja pegawai dilihat dari indikator kualitas moral yang memadai dinilai masih kurang baik. Hal ini dikarenakan masih adanya keluhan dari masyarakat mengenai keramahan dan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan.
- c. Akuntabilitas kinerja pegawai dilihat dari indikator kepekaan dinilai sudah baik. Pegawai peka terhadap saran dan kritik dari masyarakat terlihat dari adanya perubahan ruang pelayanan yang dulu sering dikeluhkan masyarakat. Begitu juga mengenai kesigapan pegawai dinilai selalu sigap ketika mendapati adanya warga yang kebingungan mengenai alur atau syarat-syarat yang harus dipenuhi ketika ingin mengurus e-KTP dan KK.

- d. Akuntabilitas kinerja pegawai dilihat dari indikator Pemanfaatan Sumber Daya Secara Optimal. Dari segi keterampilan dan kemampuan pegawai dalam pelayanan dinilai masih kurang baik. Hal ini dikarenakan masih adanya kesalahan dalam penginputan data baik e-KTP maupun KK yang membuat masyarakat harus mengulang pengurusan lagi. Dari segi kelengkapan sarana dan prasarana dinilai sudah baik, terlihat dari kelengkapan alat untuk pengurusan e- KTP dan KK, namun untuk fasilitas penunjang masih perlu ditingkatkan salah satunya adalah kursi.
- e. Akuntabilitas kinerja pegawai dilihat dari indikator upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi. Dari segi efektivitas dinilai masih kurang baik. Hal ini dikarenakan tidak jelasnya waktu dalam penyelesaian pembuatan e-KTP dan KK. Dari segi efisiensi di nilai sudah baik hal tersebut terbukti karena masyarakat tidak dikenakan biaya selama pengurusan e-KTP dan KK.

2. Faktor penghambat akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan e-KTP dan KK

a. Gangguan Jaringan

Dikarenakan pengurusan administrasi kependudukan sekarang sudah melalui online, internet yang tidak stabil sering menjadi kendala pelayanan e-KTP dan KK dalam hal ini dikarenakan oleh faktor cuaca maupun banyaknya beban pengguna internet sehingga membuat kinerja pegawai terhambat dalam hal penginputan dan pengelolaan data.

b. Blangko habis (tidak memadai)

Kekosongan blangko e-KTP di Pusat Pelayanan Administarsi Kependudukan yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi masalah di Kecamatan Medan Labuhan bagi warga yang ingin membuat e-KTP. Kekosongan tersebut membuat keterlambatan pencetakan e-KTP yang menyebabkan kinerja pagawai tidak berjalan dengan efektif dan efisien. Hal tersebut membuat masyarakat mengeluh atas ketidakjelasan waktu dalam penyelesaian e-KTP pada kantor kecamatan medan labuhan. Kekosongan blangko tersebut menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah Kota Medan, lebih khusus adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

5.2. Saran

Setelah melakukan penelitian dan menarik kesimpulan, ada baiknya peneliti memberikan saran guna tercapainya akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan e-KTP dan KK, yaitu :

1. Akuntabilitas Kinerja pegawai dalam pelayanan e-KTP dan KK
 - a. Perlunya peningkatan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi yang sudah ada guna meminimalisir kesalahan dalam penginputan data.
 - b. Peningkatan fasilitas penunjang dalam pelayanan e-KTP dan KK perlu dilakukan, terutama ketersediaan kursi di ruang tunggu pelayanan.
 - c. Efektivitas waktu pembuatan e-KTP masih banyak dikeluhkan dan perlu diperjelas.
 - d. Keramahan dan Kedisiplinan perlu ditingkatkan agar penilaian kinerja pegawai tidak buruk di mata masyarakat.

2. Saran faktor penghambat akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan e-KTP dan KK
 - a. Menambah perangkat jaringan yang ada agar pelayanan berjalan lancar sehingga masyarakat juga tidak menunggu lama dalam pengurusan e-KTP dan KK.
 - b. Perlu diusulkan kepada pemerintah pusat yaitu Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil untuk dapat menambahkan jumlah Blangko agar terhindarnnya kegagalan pencetakan e-KTP sehingga pelayanan di kecamatan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afifuddin. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Amiruddin. (2019). *Pengaruh Etos Kerja, Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor*. Surabaya: Qiara Media.
- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Batinggi, Ahmad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas terbuka.
- Darma, Agus. (2000). *Manajemen Prestasi Kerja Edisi Pertama*. Jakarta: Rajawali.
- Dwiyanto, Agus. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada.
- Harsono. (2008). *Analisis Data Kualitatif*. Yogyakarta: Surayajaya Pres.
- Hasim, Djamil. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesejahteraan Sosial*. Surabaya: Qiara Media.
- Indradi, Sjamsiar. (2020). *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Ismail, Nurdin. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor publik*. Yogyakarta : Andi.
- Mahmudi. (2013). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen.
- Nainggolan. (2001). *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil Cetakan ketujuh*. Jakarta: Pertja
- Nurdin, Ismail. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media sahabat.
- Riyanto, Adi. (2010). *Metodologi Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.

- Raba, Menggaukang. (2006). *Akuntabilitas Konsep Dan Implementasi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Sawir, Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. CV Budi Utama.
- Sedarmayanti. (2003). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Simbolon, Anthon. (2006). *Akuntabilitas Birokrasi Publik Edisi Revisi*. Yogyakarta: UGM.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____.(2014). *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta CV.
- Suyanto, Bagong. (2005). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarata : Kencana Prenanda Media Group.
- Widodo, Joko. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.

Jurnal

- Amitha Sasauw, Arie Rorong, dan Novie Palar. (2019). *Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Di Kantor Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe*. Jurnal Administrasi Publik. 5(77) : 2-3.
- Bill Christian Rondonuwu, Marlien Tineke Lopian, Dan Josef Kurniawan Kairupan. (2017). *Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan*. Jurnal Prodi II Pemerintahan. 2(5) : 2-4.
- Dewi Suprobowati, Indriastuti, dan Miskan. (2016). *Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Studi di Kecamatan Pakal Kota Surabaya*. Jurnal Prodi Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Wijaya Putra Surabaya. 6(1) : 64-68.
- Erna Sri Madundang. (2013). *Akuntabilitas Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pelaksanaan pelayanan Publik*. Jurnal jurusan ilmu pemerintahan FISIP Unsrat. 5(1): 1-3.

- Nurul Mukhilda. (2013). *Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Makassar)*. Jurnal ilmiah administrasi publik. 7(2) 6-7.
- Shelly Nelwan. (2015). *Akuntabilitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Dan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado*. Jurnal administrasi publik. 2(30) 9-10.
- Siti Maryam, Neneng. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal ilmu politik dan komunikasi UNIKOM. 6(1): 8-11.
- Susan Santoso. (2012). *Analisis Laporan Akuntabilitas Kinerja Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sulawesi Utara*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi. 1(4): 162-163.
- Switry Varlein Lumentah, Johnny Hanny Posumah, dan Very Londa. (2018). *Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa*. Jurnal administrasi publik. 4(50) 2
- Syerly, R. Hamdani Harahap, dan E. Harso Kardhinata. (2018). *Akuntabilitas Publik Bantuan Operasional Sekolah di Sekolah Dasar Negeri No. 060958 Belawan*. Jurnal administrasi publik. 8(1)

Perundangan

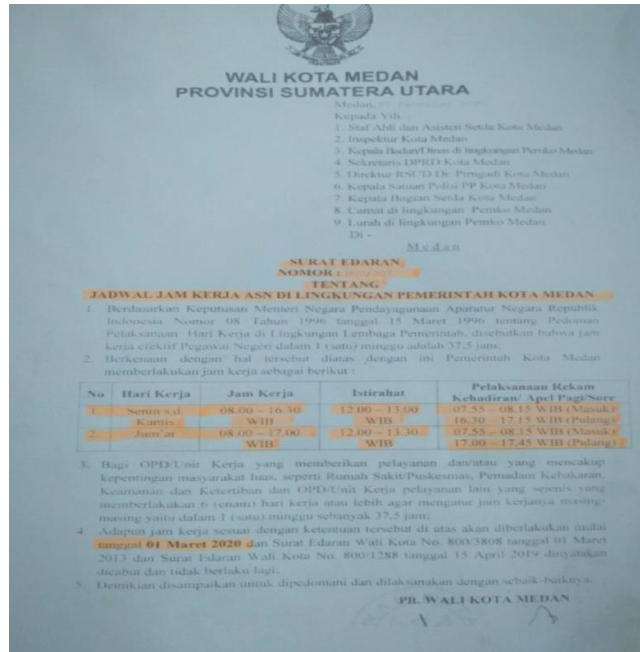
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2000). *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan*. Jakarta.
- Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

LAMPIRAN

Dokumentasi Penelitian

Gambar 1

Jadwal Kerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Medan Labuhan



Gambar 2

Informan Kunci

Camat Medan Labuhan yaitu Bapak Rudy Asriandy S.STP



Gambar 3
Informan Kunci
Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kantor Camat Medan Labuhan Yaitu Ibu
Nurmala Sari Harahap S.STP



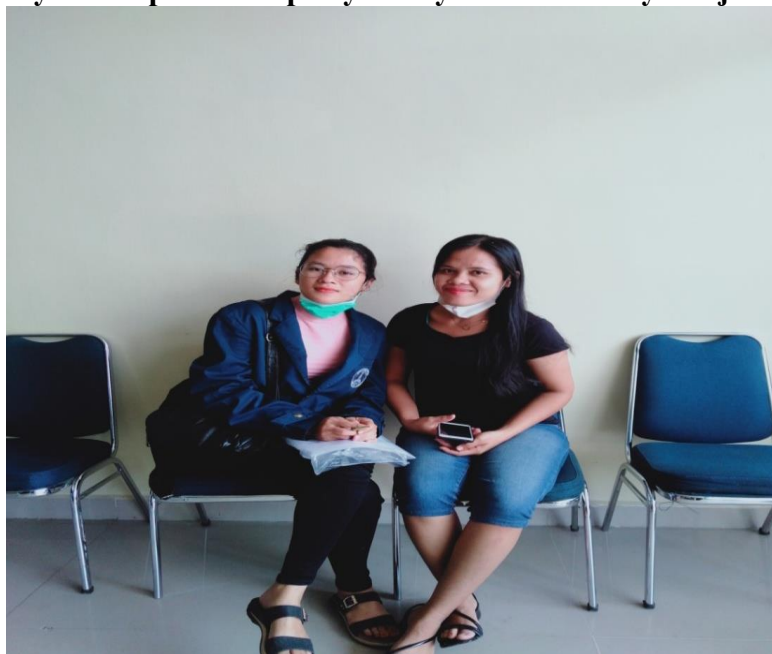
Gambar 4
Informan Utama
ASN Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kantor Camat Medan
Labuhan yaitu Ibu Nova Ismayanti S.E



Gambar 5
Informan Tambahan
Kepala Seksi Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Kantor Camat Medan
Labuhan Yaitu Bapak Ariadi



Gambar 6
Informan Tambahan
Masyarakat penerima pelayanan yaitu Ibu Cahaya Fuja Sari



Gambar 7
Informan Tambahan
Masyarakat Penerima Pelayanan yaitu Ibu Tiurma simatupang



Gambar 8
Informan Tambahan
Masyarakat penerima pelayanan yaitu Ibu Kenanga Tania



Gambar 9
Informan Tambahan
Masyarakat Penerima Pelayanan yaitu Bapak Dio Wahyudi



Gambar 10
Informan tambahan
Masyarakat Penerima Pelayanan yaitu Ari Lucky



Gambar 11
Informan Tambahan
Masyarakat Penerima Pelayanan yaitu Shinta



DATA INFORMAN

1. Informan Kunci

Nama : Rudy Asriandy S,STP
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 45 Tahun
Jabatan : Camat

2. Informan Kunci

Nama : Nurmala Sari Harahap S.STP
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 43 Tahun
Jabatan : Kepala Seksi Tata Pemerintahan

3. Informan Utama

Nama : Nova Ismayanti S.E
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 35 Tahun
Jabatan : Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan

4. Informan Tambahan

Nama : Ariadi
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 52 Tahun
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

5. Informan Tambahan

Nama : Cahaya Fuja Sari S.E
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jln.Taut 2 nomor.79 Taman Deli
Usia : 23 Tahun
Pekerjaan : Wiraswasta

6. Informan Tambahan

Nama : Tiurma Simatupang Amd. Keb

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jln. Rawe link.2 Tangkahan

Usia : 40 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

7. Informan Tambahan

Nama : Kenanga Tania

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Link.VI KNI Nelayan Indah

Usia : 25 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

8. Informan Tambahan

Nama : Dio Wahyudi

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat : Jln. Pancing gg.keluarga no.57 Martubung

Usia : 35 Tahun

Pekerjaan : Guru

9. Informan Tambahan

Nama : Ari lucky

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat : Jln. Pancing gg.keluarga no.57 Martubung

Usia : 18 Tahun

Pekerjaan : Pelajar

10. Informan Tambahan

Nama : Shinta

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Perumahan BTN No.31

Usia : 20 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswi

DAFTAR PERTANYAAN

Daftar Pertanyaan Untuk Camat dan Pegawai

A. Legitimasi bagi para pembuat kebijakan

1. Bagaimanakah aturan hukum dalam pembuatan e-KTP dan KK?
2. Apakah alur dan prosedur dalam pembuatan e-KTP dan KK telah sesuai dengan aturan hukum yang berlaku?

B. Keberadaan kualitas moral yang memadai

1. Menurut bapak/ibu, bagaimana keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan e-KTP dan KK?
2. Menurut bapak/ibu, bagaimana kedisiplinan pegawai dalam pengurusan e-KTP dan KK?

C. Kepekaan

1. Apakah pegawai peka terhadap saran dan kritik dari masyarakat?
2. Menurut bapak/ibu bagaimana kesigapan pegawai dalam melayani masyarakat yang kebingungan pada saat mengurus e-KTP dan KK?

D. Pemanfaatan sumber daya secara optimal

1. Menurut bapak/ibu, bagaimana kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melayani pembuatan e-KTP dan KK?
2. Menurut bapak/ibu bagaimana ketersediaan sarana prasarana dalam mendukung pengurusan e-KTP dan KK?

E. Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas

1. Berapa lama proses pembuatan e-KTP dan KK?
2. Apakah pembuatan e-KTP dan KK selesai tepat waktu?
3. Adakah biaya yang dipungut dalam pembuatan e-KTP dan KK?

F. Faktor Penghambat Akuntabilitas Kinerja Pegawai

1. Apa hambatan yang membuat kinerja pegawai tidak akuntabel?

Daftar Pertanyaan Wawancara Untuk Masyarakat

A. Legitimasi bagi para pembuat kebijakan

1. Apakah bapak/ibu tahu mengenai aturan hukum yang berlaku dalam pengurusan e-KTP dan KK?
2. Bagaimana alur dan prosedur dalam pengurusan e-KTP dan KK?
3. Menurut bapak/ibu apakah alur dan prosedur dalam pelayanan e-KTP dan KK sudah sesuai dengan aturan yang berlaku?

B. Keberadaan kualitas moral yang memadai

1. Menurut bapak/ibu bagaimana keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan e-KTP Dan KK?
2. Menurut bapak/ibu bagaimana kedisiplinan pegawai dalam pengurusan e-KTP dan KK?

C. Kepekaan

1. Apakah pegawai peka terhadap saran dan kritik dari masyarakat?
2. Menurut bapak/ibu bagaimana kesigapan pegawai dalam melayani masyarakat yang kebingungan pada saat mengurus E-KTP dan KK?

D. Pemanfaatan sumber daya secara optimal

1. Menurut bapak/ibu bagaimana kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melayani pembuatan e-KTP dan KK?
2. Menurut bapak/ibu bagaimana ketersediaan sarana prasarana dalam mendukung pengurusan e-KTP dan KK?

E. Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas

1. Berapa lama proses pembuatan e-KTP dan KK?
2. Apakah pembuatan e-KTP dan KK selalu selesai tepat waktu?
3. Adakah biaya yang dipungut dalam pembuatan e-KTP dan KK?