

SKRIPSI
**“AKUNTABILITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MANGGARAI
TIMUR”**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik*



OLEH :

ANASTASYA P. LEBA

42116093

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

2020

LEMBARAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**AKUNTABILITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL MANGGARAI TIMUR**

Kupang, Juni 2020

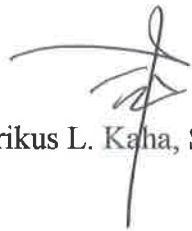
Oleh :

ANASTASIA P. LEBA

42116093

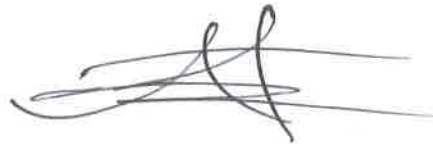
Menyetujui

Pembimbing I



(Hendrikus L. Kaha, S.IP,M.Si)

Pembimbing II



(Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil.,M.Si)

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

MOTTO

KALAU LAGI MALAS KAMU INGAT PESAN INI :

**“MAU KERJA SAMPAI TUA ATAU RAJIN
SEKARANG TUA SANTAI?”**

LEMBARAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria pencipta langit dan bumi serta sumber kekuatan saya.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Saverius Leba dan Mama Mersiana Imelda Tegol yang telah melahirkan, merawat, dan membesarkan saya.
3. Kakak dan Adik terkasih: Kakak Marta S.S. Leba, Adik Gicella I.M. Leba, dan Veneranda N.M. Leba yang selalu mendukung dan menyemangati saya selama kuliah untuk mendapatkan gelar Sarjana di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak, Mama, Saudari-saudariku di Kos Tuimallo yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
5. Teman-teman yang selalu memotivasi saya.

Almamater Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah menanam dan memperluas cakrawala berpikir saya.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga terselesaikan tepat waktu, proposal penelitian skripsi yang berjudul “Akuntabilitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana S1 pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam pelaksanaan dan proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Jika terdapat masukan dan kritikan dari pembaca maka penulis akan menerimanya dengan senang hati. Dalam penyelesaian skripsi ini tentu banyak pihak yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis. Maka melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yang senantiasa mendidik, mendukung dan mendoakan penulis hingga detik ini. Melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Politik
2. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
3. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP M.Si selaku Pembimbing I
4. Bapak Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil.,M.Si selaku Pembimbing II

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan terkhusus bagi para pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan. Terimakasih.

Kupang, Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Motto	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembaran Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Abstrak	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Runusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	8
2.1 Good Governance.....	8
2.2 Akuntabilitas	11

2.2.1 Jenis-Jenis Akuntabilitas.....	14
2.2.2 Indikator Akuntabilitas	16
2.3 Pelayanan Publik.....	18
2.3.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	20
2.3.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	24
2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	27
2.4 Konsep Elektronik KTP (E-KTP).....	28
2.5 Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Pendekatan Penelitian	33
3.2 Lokasi Penelitian.....	34
3.3 Operasional Variabel	35
3.4 Sumber Penelitian	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	42
4.1 Gambaran umum Kabupaten Manggarai Timur	42
4.1.1 Kondisi Geografis	42
4.1.2 Kondisi Topologi dan Geologi.....	43
4.1.3 Jumlah Penduduk	44
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupate Sipil Manggarai Timur	45
4.2.1 Visi dan Misi.....	46

4.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi	48
4.2.3 Struktur Organisasi	56
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	58
5.1 Deskripsi Data	58
5.1.1 Dimensi Legitimasi Para Pembuat Keputusan (<i>Legitimacy Of Decisions</i>).....	58
5.1.2 Keberadaan Kualitas Moral Yang Memadai (<i>Modal Conduct</i>) ..	61
5.1.3 Kepekaan (<i>Responsiviness</i>)	62
5.1.4 Keterbukaan (<i>Openess</i>)	63
5.1.5 Pemanfaatan Sumber Daya secara Optimal	64
5.1.6 Upaya Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas.....	66
5.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Akuntabilitas Pelayanan E-KTP..	67
5.2.1 Faktor Pendukung Akuntabilitas Pelayanan E-KTP	67
5.2.2 Faktor Penghambat Akuntabilitas Pelayanan E-KTP	68
BAB VI PENUTUP	69
6.1 Kesimpulan.....	69
6.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

3.1 Dimensi dan fokus akuntabilitas menurut David Hulme dan Mark Turner..	35
4.1 Luas masing-masing wilayah.....	42
4.2 Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin keadaan s/d Desember 2018..	45

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka berpikir.....	32
4.1 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur.....	57

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Akuntabilitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur”. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekertaris Daerah.

Permasalahan yang menjadi fokus perhatian yaitu bagaimana akuntabilitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akuntabilitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan ialah data primer yang diambil dengan teknik wawancara yang mendalam dengan para informan dan data sekunder berupa surat kabar atau koran.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur belum optimal. Dilihat dari 6 dimensi yaitu legitimasi para pembuat kebijakan, kualitas moral yang memadai, kepekaan, keterbukaan, pemanfaatan sumber daya, dan peningkatan efisiensi dan efektivitas. Penerapannya masih dianggap belum optimal mulai dari kejelasan alur pelayanan dan efektivitas waktu pembuatan E-KTP; faktor pendukung yaitu salah satunya yaitu: website yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur untuk mengakses berkaitan dengan informasi, keluhan, dan hal-hal lain yang ingin ditanyakan masyarakat; adanya faktor penghambat seperti sikap yang kurang ramah dalam melayani masyarakat. Sehingga masih banyak keluhan dari masyarakat. Saran kepada para pegawai agar tepat waktu dalam memberikan pelayanan serta melayani masyarakat dengan ramah; memastikan kejelasan mengenai ketepatan waktu dalam proses pembuatan E-KTP. Sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Pelayanan, E-KTP