

**AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PELAKSANAAN PENGURUSAN E-KTP DI
KELURAHAN GLUGUR DARAT I KECAMATAN
MEDAN TIMUR**

SKRIPSI

Oleh:

VANI APRILLIA
NPM: 1303100038

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2017**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Telah selesai bimbingan diberikan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama : VANI APRILLIA
NPM : 1303100038
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara (Pembangunan)
Judul Skripsi : AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PENGURUSAN E-KTP DI KELURAHAN GLUGUR DARAT I KECAMATAN MEDAN TIMUR

Medan, 1 April 2017

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Drs. R. KUSNADI, M.AP

NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd

DISETUJUI OLEH
KETUA JURUSAN

NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd



DEKAN

Drs. TADRIF SYAM, M.Si

BERITA ACARA PENGESHAN



Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : VANI APRILLIA
NPM : 1303100038
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara (Pembangunan)
Pada hari, tanggal : Sabtu, 01 April 2017
Waktu : 08.00 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. TASRIF SYAM, M.Si (.....)
PENGUJI II : AFFAN ALQUDDUS, S.Sos (.....)
PENGUJI III : Drs. R. KUSNADI, M.AP (.....)
PENGUJI IV : NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd (.....)

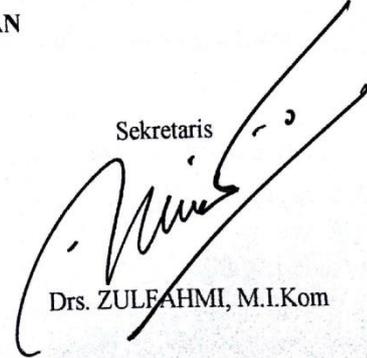
PANITIA UJIAN

Ketua


Drs. TASRIF SYAM, M.Si



Sekretaris


Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

ABSTRAK
AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN
PENGURUSAN E-KTP DI KELURAHAN GLUGUR DARAT I
KECAMATAN MEDAN TIMUR

Oleh

VANI APRILLIA
1303100038

Seiring dengan bergulirnya arus reformasi, maka birokrasi juga tidak luput dari sasaran reformasi, hal ini dapat dilihat dari bergesernya paradigma pemerintah dari penguasa menjadi pelayan. Masyarakat/publik merasa kecewa kepada pemerintah karena kinerja birokrasinya yang kurang optimal, pemerintah dianggap kurang mampu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Buruknya kinerja pelayanan publik saat ini disebabkan karena belum terlaksananya akuntabilitas yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang baik yang bercirikan Good Governance maka yang paling penting diterapkannya prinsip-prinsip salah satunya Akuntabilitas dalam proses pelayanan publik yang dapat meningkatkan kinerja mereka dan mempertanggungjawabkannya kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I serta peranan petugas Kelurahan Glugur Darat I dalam melaksanakan pengurusan e-KTP. Manfaat dari penelitian ini untuk bahan masukan dan sekaligus sebagai bahan evaluasi terhadap akuntabilitas pelayanan publik dalam pelaksanaan pengurusan e-KTP

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif. Adapun yang menjadi narasumber peneliti berjumlah 6 orang yaitu, Lurah Kelurahan Glugur Darat I, Sekretaris Lurah, Kasi Pemerintahan, Kepala Lingkungan serta masyarakat yang telah mengurus e-KTP 2 orang.

Hasil dari penelitian ini adalah Akuntabilitas pelayanan publik dalam pelaksanaan pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I sudah dapat dikatakan terwujud dengan baik sesuai dengan beberapa kategorisasi yang berhubungan dengan akuntabilitas, hanya saja waktu yang masih belum terlaksana dengan baik karena jangka waktu penyelesaian e-KTP yang belum sesuai. Dan secara keseluruhan pihak kelurahan sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam pengurusan e-KTP.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karenaberkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beseerta salam juga penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis memilih skripsi ini berjudul: Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I Kecamatan Medan Timur.

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada nama-nama tersebut di bawah ini:

1. Teristimewa dan yang paling utama, kepada Ayahnda penulis Sukarno dan Ibunda tercinta Yusniar yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat dari awal sampai akhir kepada penulis.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Tasrif Syam, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nalil Khairiah, S.IP, M.pd selaku Ketua Program Studi Jurusan Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan juga selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan arahan dan meluangkan waktunya kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Drs. R. Kusnadi, M. Ap selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan meluangkan waktunya kepada penulis selama penyusunan skripsi.
6. Dosen-dosen seluruh Staf dan Pegawai di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Irsan. I. Nasution, AP selaku Lurah Kelurahan Glugur Darat I Kecamatan Medan Timur yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang penulis perlukan di Kantor Kelurahan Glugur Darat I.
8. Bapak Eka Indra Prayogi selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Glugur Darat I Kecamatan Medan Timur yang telah banyak membantu penulis di dalam melakukan penelitian.
9. Ibu Ferawati Siregar, SE selaku Kasi Pemerintahan Kelurahan Glugur Darat I Kecamatan Medan Timur yang telah membantu penulis di dalam melakukan penelitian.

10. Bapak Irwansyah. S selaku Kepala Lingkungan III Kelurahan Glugur Darat I Kecamatan Medan Timur yang telah membantu penulis di dalam melakukan penelitian.
11. Untuk Masyarakat Kelurahan Glugur Darat I Ibu Sariani dan Ibu Minar Ningsih yang telah membantu penulis memberikan bantuan-bantuan jawaban yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
12. Untuk Kakak dan Abang kandung penulis Eka Amalia, Dina Parasela, Muhammad Ulfan yang selalu mendukung dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan studi ini.
13. Untuk Sahabat sekaligus teman hidup penulis Shela Natasha (Sela Kibo), Widya Rahputri Wisu (Princess Lau Dendang), Yusnaini Wardhani (Buk Yuh), Eko Munandar (Encokk), yang setia selalu jalan bareng hobinya makan-makan dan selalu mendukung penulis cepat-cepat dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Untuk Sahabat seperjuangan penulis selama di perkuliahan Afifah Matondang, Irma Yunita, Dini Aryani, Rizki Ananda, Jusma, Tri Rizki Rahmayani, Ummi Kalsum Siregar, Nurmalia yang selalu mendukung satu sama lain dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Untuk seluruh rekan-rekan Mahasiswa/i stambuk 2013 yang tergabung dalam Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung telah memberikan bantuan dan dukunga dalam penyusunanskripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya

semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi kedepannya. Amin.

Medan, Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	4
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI	9
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS	8
A. Akuntabilitas	8
1. Pengertian Akuntabilitas	8
2. Jenis Akuntabilitas.....	25
3. Ciri Pemerintahan yang Akuntabel.....	27
B. Pelayanan Publik.....	28
1. Pengertian Pelayanan Publik	28
2. Hakikat Pelayanan Publik	30
3. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	32
C. Akuntabilitas Pelayanan Publik	23

D. Pelaksanaan Pengurusan e-KTP	26
1. Pengertian Pelaksanaan.....	26
2. Pengertian e-KTP	28
3. Fungsi e-KTP	43
4. Syarat Pengurusan e-KTP	29
5. Prosedur Pengurusan e-KTP	30
E. Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Pengurusan e-KTP...	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Kerangka Konsep	33
C. Definisi Konsep.....	34
D. Kategorisasi	35
E. Narasumber.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data	37
H. Lokasi Penelitian	38
I. Deskripsi Lokasi Penelitian	38
1. Struktur Organisasi Kelurahan Glugur Darat I.....	39
2. Tupoksi (Tugas, Pokok dan Fungsi) Kelurahan	40
3. Jumlah Penduduk Kelurahan.....	48
4. Jumlah Lingkungan.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian	50
1. Deskripsi data Narasumber	50

2. Deskripsi Hasil Wawancara	54
B. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	48
Tabel III.2.....	49
Tabel IV.1.....	51
Tabel IV.2.....	52
Tabel IV.3.....	52
Tabel IV.4.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep	34
Gambar 3.2 Struktur Pemerintahan Kelurahan Glugur Darat I.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Wawancara
Lampiran II	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran III	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran IV	: SK-2 Surat Izin Penetapan Judul Skripsi Pembimbing
Lampiran V	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VI	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VII	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran VIII	: Surat Izin Penelitian Skripsi dari Kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Lampiran IX	: Surat Keterangan Izin Penelitian dan Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian di Kantor Kelurahan Glugur Darat I

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu sentral yang muncul dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar dari masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya pemerintah merespon dan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan adalah dengan mewujudkan pelayanan publik yang prima, sebab pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-sebaiknya oleh penyelenggaraan negara. Salah satunya adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip Good Governance (*pemerintahan yang baik*) salah satunya yaitu prinsip Akuntabilitas.

Akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai yang ada di masyarakat dan apakah aktivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya (Kumorotomo, 2005:3). Sehingga dengan adanya akuntabilitas dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat atau publik.

Memberi pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban Aparatur Sipil Negara sebagai abdi masyarakat, karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan.

Aparatur Sipil Negara harus meningkatkan kinerja mereka dan mempertanggung jawabkannya kepada masyarakat, terutama berkaitan dengan segala sikap, perilaku, tindakan, dan kebijakan yang telah, sedang, dan yang akan mereka lakukan kepada publik. Akuntabilitas mereka harus disampaikan secara terbuka dan transparan kepada publik (Widodo, 2006:4).

Arus informasi yang beredar dan masuk dalam arena publik, akan begitu cepat mendapat respon dari masyarakat. Masyarakat dapat mengetahui dan menilai kinerja Aparatur melalui media televisi maupun surat kabar, serta melalui lembaga pengawas yaitu Ombudsman yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang No. 37 pasal 3 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menyebutkan tugas dan wewenang Ombudsman ini salah satunya berasaskan akuntabilitas dan keterbukaan. Dengan adanya Ombudsman sebagai sarana pengaduan masyarakat, lembaga publik harus bisa menjadi subyek pemberi informasi dalam rangka pemenuhan hak-hak publik, yaitu hak untuk tahu, hak untuk diberi informasi dan hak untuk didengar aspirasinya.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Semakin tinggi kualitas

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka kehidupan masyarakat akan semakin baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam melaksanakan Undang-undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah daerah kabupaten/kota telah melaksanakan proses administrasi kependudukan melalui pemberian pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Idealnya pengurusan e-KTP harus melalui kepala lingkungan untuk memperoleh surat pengantar kemudian mengisi formulir kartu tanda penduduk di kelurahan, dan selanjutnya diperiksa oleh pihak kecamatan kemudian dikirim ke Dinas Kependudukan, tetapi pada realitanya banyak penduduk langsung mengurus kartu tanda penduduk ke Dinas Kependudukan, dan juga tidak adanya kepastian waktu dalam pengurusan kartu tanda penduduk yang menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan publik.

Di Kelurahan Glugur Darat I dalam proses pengurusan e-KTP adanya ditemukan beberapa hal yang menjadi permasalahan dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi salah satunya ialah dalam hal tenaga kerja dan profesionalitas, saat ini sumber daya manusia di Kelurahan Glugur Darat I masih sangat minim di kelurahan tersebut petugasnya hanya 4 orang beserta dengan Lurahnya, kondisi tersebut tentu saja mempengaruhi kinerja pemerintahan, kalau

kondisi ini dibiarkan maka pelaksanaan pengurusan e-KTP bisa mengalami hambatan.

Keterampilan petugas juga mempengaruhi dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena petugas tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesionalitas petugas dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (petugas kelurahan) serta kewenangan yang dimiliki oleh petugas kelurahan yang bersangkutan.

Masyarakat juga mengeluhkan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit, kurang informatif, dan terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana, misalnya cara kerja mereka yang masih manual masih menggunakan sarana mesin ketik dalam proses pengetikan surat-surat, hal ini dapat membuat sistem kerja petugas kelurahan menjadi lama, serta tidak disediakan kotak saran untuk menampung kritik dan saran dari masyarakat.

Oleh karena itu, akuntabilitas pelayanan dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I masih rendah terhadap kebutuhan masyarakat disebabkan kinerja birokrasi yang kurang optimal. Kelurahan Glugur Darat I yang dalam hal ini sebagai pelaksana pelayanan publik diharapkan mampu menerapkan prinsip-prinsip good governance salah satunya akuntabilitas yang dapat memberikan pelayanan yang profesional dan kejelasan informasi tentang pengurusan e-KTP sehingga masyarakat dapat mengurus e-KTP dengan baik dan benar.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: “Akuntabilitas pelayanan publik dalam pelaksanaan pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I Kecamatan Medan Timur”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dirumuskan yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I Kecamatan Medan Timur”.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I Kecamatan Medan Timur.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara Teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi pengembangan dan penyempurnaan teori-teori dalam Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam kaitannya dengan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

- b. Secara Praktis, dapat menjadi masukan bagi pemerintah atau lembaga-lembaga lain yang membutuhkan serta menjadi acuan dalam melaksanakan prinsip akuntabilitas.

D. Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah hal-hal mengenai isi dari laporan penelitian:

BAB I: Pendahuluan

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II: Uraian Teoritis

Bab ini menjelaskan tentang Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Pelaksanaan e-KTP.

BAB III: Metode Penelitian

Bab ini mencakup dari Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Kategorisasi, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Lokasi Penelitian.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi hasil data yang diperoleh dari lapangan atau berupa dokumen-dokumen, yang akan dianalisis sehingga penelitian dapat memberikan atas permasalahan yang akan diteliti.

BAB V: Penutup

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran untuk kemajuan objek penelitian, daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Akuntabilitas

1. Pengertian Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas di Indonesia memang bukan merupakan hal yang baru. Hampir seluruh instansi dan lembaga-lembaga pemerintah menekankan konsep akuntabilitas khususnya dalam menjalankan fungsi administratif pemerintahan. Fenomena ini merupakan dampak dari tuntutan masyarakat yang mulai digemborkan kembali pada awal era reformasi di tahun 1998.

Tuntutan masyarakat ini muncul karena pada masa orde baru konsep akuntabilitas tidak mampu diterapkan secara konsisten di setiap lini pemerintahan yang pada akhirnya menjadi salah satu penyebab lemahnya birokrasi dan menjadi pemicu munculnya berbagai penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan keuangan dan administrasi negara di Indonesia. Era reformasi telah memberi harapan baru dalam implementasi akuntabilitas di Indonesia, apalagi kondisi tersebut didukung oleh banyaknya tuntutan negara-negara pemberi donor dan hibah yang menekan pemerintah Indonesia untuk membenahi sistem birokrasi agar terwujudnya good governance.

Akuntabilitas berasal dari istilah dalam bahasa inggris yaitu *accountability*, yang berarti pertanggungjawaban atau keadaan untuk dipertanggungjawabkan atau keadaan untuk diminta pertanggungjawaban.

Menurut Mardiasmo (2006:3), akuntabilitas sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi

organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Sedangkan menurut Kumorotomo (2005:95), menyatakan bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat.

Akuntabilitas adalah kewajiban agen (*pemerintah*) untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pihak pemberi mandat yang memiliki hak dan kewenangan untuk menerima pertanggungjawaban tersebut (Mahmudi, 2010:23).

Dalam Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas kinerja Instansi Pemerintah, akuntabilitas adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/ pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Berdasarkan beberapa pengertian konseptual akuntabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa, akuntabilitas adalah prinsip yang menjamin setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Pertanggungjawaban tersebut berbeda-beda tergantung pada jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau bersifat eksternal.

Secara internal, pertanggungjawaban dapat berbentuk hasil kerja atas pelaksanaan tugas dan fungsi kepada instansi/pihak yang memberikan kewenangan. Hasil kerja tersebut diberikan dalam bentuk laporan yang kemudian akan diukur sejauh mana pencapaiannya sesuai dengan standar-standar yang telah ditetapkan.

Bentuk pertanggungjawaban eksternal adalah dengan menyediakan akses informasi berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan. Melalui akses ini masyarakat dapat memberikan penilaian dan masukan serta laporan jika pada penyelenggaraan pemerintahan tersebut tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Akuntabilitas sebagai syarat dasar untuk mencegah penyalagunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi.

Pada dasarnya akuntabilitas sebagai konsep yang baik dalam memperbaiki birokrasi publik agar sesuai dengan harapan-harapan publik. Itulah alasan mengapa dalam pencapaian good governance diperlukan kontrol penuh dari seluruh stakeholder terhadap birokrasi agar dapat akuntabel. Selain itu

akuntabilitas dapat menjadi acuan dalam pengelolaan dan pengendalian sumber daya aparatur dalam penerapan kebijakan publik serta dalam rangka pencapaian good governance. Untuk mewujudkannya, tampaknya bukan saja tergantung pada kemampuan birokrasi publik di dalam mendefinisikan dan mengelola harapan-harapannya. Itulah sebabnya, dalam good governance diperlukan kontrol terhadap birokrasi publik agar dapat akuntabel.

2. Jenis Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat hidup dan berkembang dalam lingkungan dan suasana yang transparan dan demokratis serta adanya kebebasan dalam mengemukakan pendapat. Makna pentingnya akuntabilitas sebagai unsur utama good governance antara lain tercermin dari berbagai kategori akuntabilitas.

Menurut Saleh dan Aslam Iqbal (1995:65) Akuntabilitas publik ada dua jenis akuntabilitas diantaranya, akuntabilitas internal dan akuntabilitas eksternal yang mempunyai definisi sebagai berikut:

a. Akuntabilitas Internal

Pertanggungjawaban seseorang kepada Tuhannya sesuai dengan agama dan kepercayaannya mengenai segala sesuatu yang dijalankannya, hanya diketahui dan difahami oleh dia sendiri. Oleh karena itulah akuntabilitas internal ini disebut juga sebagai akuntabilitas spiritual. Akuntabilitas yang satu ini sangat sulit untuk diukur karena tidak adanya ukuran yang jelas dan diterima oleh semua orang serta tidak ada yang melakukan

cek, evaluasi dan memonitor baik sejak proses sampai pada pertanggungjawaban itu sendiri.

b. Akuntabilitas Eksternal

Pertanggungjawaban seseorang kepada lingkungannya, baik lingkungan formal (atasan-bawahan) maupun lingkungan masyarakat. akuntabilitas eksternal lebih mudah diukur mengingat norma dan standar yang tersedia memang sudah jelas. Kontrol dan penilaian eksternal sudah ada dalam mekanisme yang terbentuk dalam suatu sistem dan prosedur kerja.

Ellwood (1993:21), mengemukakan ada empat jenis akuntabilitas, yaitu:

- a. Akuntabilitas hukum dan peraturan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan.
- b. Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya.
- c. Akuntabilitas program, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.

- d. Akuntabilitas kebijakan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah dalam terhadap DPRD sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

Memperhatikan jenis-jenis akuntabilitas seperti dikemukakan di atas, maka pejabat publik didalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya disamping harus berakuntabilitas menurut umum atau peraturan, juga dalam proses pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya, dalam program yang dimplementasikan, dan juga dalam kebijakan yang dibuat atau dirumuskan.

3. Ciri Pemerintahan yang Akuntabel

Widodo (2001:35) mengatakan akuntabilitas sebagai konsep yang berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan birokrasi. Pengendalian dari luar (external control) menjadi sumber akuntabilitas yang memotivasi dan mendorong aparat untuk bekerja keras. Masyarakat sebagai penilai objektif yang akan menentukan akuntabel atau tidaknya sebuah birokrasi.

Menurut Sulistoni (2003:35) pemerintahan yang akuntabel memiliki ciri ciri sebagai berikut:

- a. Mampu menyajikan informasi penyelenggaraan pemerintah secara terbuka, cepat, dan tepat kepada masyarakat.
- b. Mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik.

- c. Mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kebijakan publik secara proposional.
- d. Mampu memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pembangunan dan pemerintahan.
- e. Adanya sasaran bagi publik untuk menilai kinerja (performance) pemerintah. Dengan pertanggungjawaban publik, masyarakat dapat menilai derajat pencapaian pelaksanaan program/kegiatan pemerintah.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Menurut Moenir (1992:13), Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menegaskan 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.

Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Di lain pihak, Thoha (1991:39) memberi pengertian tentang pelayanan masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Dari pendapat di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri, pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Adapun pelayanan administrasi publik meliputi dalam bidang diantaranya:

- a. Administrasi kependudukan.
- b. Peningkatan percepatan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Penyelesaian persengketaan hukum dalam hal adanya persengketaan-persengketaan atau perkara-perkara adat dan istiadat dikampung.

2. Hakikat Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik menyatakan bahwa Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan hakikat pelayanan umum adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasilguna.
- c. Mendorong tumbuh kembangnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
- d. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu:

- a. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
- b. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
- d. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Agar pelayanan publik berkualitas, sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tidak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik sesegera mungkin serta mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

3. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. **Keamanan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. **Keseimbangan Hak dan kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik antara lain adalah :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. 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 parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ditegaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan

sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

c. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

d. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

C. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan publik maka akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder. Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. Nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa (Armunanto, 2005:28).

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari Tahun 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi

pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pertanggungjawaban pelayanan publik diantaranya:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik

- a. Akuntabilitas pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
- b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standart atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- c. Standart pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabilah terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standart, harus dilakukan upaya perbaikan.
- d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
- e. Masyarakat dapat melakukan penelitian secara berkala sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

2. Akuntabilitas biaya pelayanan publik

- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan/surat penugasan dari pejabat yang berwenang.

3. Akuntabilitas produk pelayanan publik

a. Persyaratan teknis dan administrasi harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.

b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

Akuntabilitas sebagai konsep yang berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan birokrasi. Pengendalian dari luar (*external control*) menjadi sumber akuntabilitas yang memotivasi dan mendorong aparat untuk bekerja keras. Masyarakat luas sebagai penilai objektif yang akan menentukan *accountable* atau tidaknya sebuah birokrasi.

Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini ialah Kantor Pelayanan Administrasi merupakan kewajibannya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan.

Sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas berarti menyelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan nilai-nilai atau norma-norma yang ada di masyarakat demi kepuasan pelanggan. Terciptanya

akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan. Dalam konteks politik akuntabilitas akan berimplikasi pada kekuasaan karena akuntabilitas melahirkan kepercayaan dan legitimasi sebagai syarat berlangsungnya kekuasaan.

D. Pelaksanaan Pengurusan e-KTP

1. Pengertian Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan (Syukur, 1987:40). Sedangkan menurut Usman (2002:70), Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap.

Dari pengertian di atas dapatlah ditarik suatu kesimpulan bahwa pada dasarnya pelaksanaan adalah suatu program yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus sejalan dengan kondisi yang ada, baik itu di lapangan maupun di luar lapangan, yang mana dalam kegiatannya melibatkan beberapa unsur disertai dengan usaha-usaha dan didukung oleh alat-alat penunjang. Faktor-faktor yang dapat menunjang program pelaksanaan adalah sebagai berikut:

- a. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan.
- b. Resources (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.
- c. Disposisi, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program.
- d. Struktur Birokrasi, yaitu SOP (Standar Operating Procedures), yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program. Jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan, karena penyelesaian khusus tanpa pola yang baku.

Keempat faktor di atas menurut Syukur (1987:398) dipandang mempengaruhi keberhasilan suatu proses implementasi, namun juga adanya keterkaitan dan saling mempengaruhi antara faktor yang satu dan faktor yang lain. Selain itu dalam proses implementasi sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur penting dan mutlak yaitu:

- a. Adanya program (kebijaksanaan) yang dilaksanakan.

- b. Kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan manfaat dari program perubahan dan peningkatan.
- c. Unsur pelaksanaan baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pelaksana dan pengawasan dari proses implementasi tersebut. Dari pendapat di atas dapatlah dikatakan bahwa pelaksana suatu program senantiasa melibatkan ketiga unsur tersebut.

2. Pengertian e-KTP

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat e-KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merupakan salah satu dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat guna terciptanya tertib administrasi kependudukan. Setiap instansi pelaksana pelayanan publik wajib melaksanakan urusan administrasi kependudukan serta perlu menerapkan dan menjalankan prinsip good governance dalam pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan. Kartu Tanda Penduduk atau elektronik-KTP (e-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat

secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya secara komputerisasi.

3. Fungsi e-KTP

Fungsi e-KTP adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai identitas jati diri
- b. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukuan rekening Bank dan sebagainya
- c. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP
- d. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

4. Syarat Pengurusan e-KTP

Syarat pengurusan e-KTP adalah sebagai berikut:

- a. Berusia 17 tahun
- b. Menunjukkan surat pengantar dari Kepala Desa/Kelurahan
- c. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi atau belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditandatangani oleh Kepala Desa/Kelurahan
- d. Foto kopi Kartu Keluarga (KK)

5. Prosedur Pengurusan e-KTP

Prosedur pengurusan e-KTP adalah sebagai berikut:

1. Pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan

2. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrean
3. Pemohon menuju ke loket yang telah ditentukan
4. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data
5. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.

E. Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Pengurusan e-KTP

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai atau norma yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder. Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik.

Dalam pelaksanaan pengurusan e-KTP, akuntabilitas pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan:

1. Profesionalisme, ialah sebagai sikap dan perilaku pegawai yang mampu dan handal serta berpengetahuan luas dalam bidangnya, diharapkan mampu melakukan pekerjaannya dalam melayani masyarakat banyak sesuai dengan bidangnya masing-masing. Profesionalisme petugas dalam pengurusan e-KTP dapat dilihat dari keterampilannya, keahliannya serta keramahannya dalam menjalankan tugas.
2. Disiplin adalah merupakan cerminan besarnya tanggung jawab seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan kepadanya

yang mendorong gairah dan semangat kerja seseorang. Pada umumnya disiplin yang baik apabila petugas datang ke kantor dengan teratur dan tepat waktu serta menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan yang memuaskan dan mengikuti cara kerja yang telah ditentukan dan menyelesaikannya dengan baik (Hasibuan, 2000:190).

3. Ketelitian, kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, dengan menunjukkan ketelitian kerja yang tinggi dari pihak pemberi layanan maka masyarakat akan memperoleh kepuasan dalam pelayanan pengurusan e-KTP.
4. Kejelasan aturan, dalam pengurusan e-KTP kejelasan aturan tersebut menyangkut kejelasan aturan dalam prosedur dan mekanisme yang sudah ditetapkan serta aturan waktu yang sudah ditentukan untuk pengurusan e-KTP sehingga dengan adanya kejelasan aturan masyarakat dapat mengetahui dengan jelas hal-hal yang berhubungan dengan pengurusan e-KTP.
5. Waktu, mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan.
6. Sarana dan Prasarana, dalam sebuah pelayanan publik juga merupakan faktor yang tidak kalah pentingnya dalam menentukan kepuasan pelanggan yang merupakan indikator peran aparatur dalam kualitas

pelayanan publik. Menurut Moenir (2001:119), mengemukakan bahwa sarana dan prasarana adalah seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan, baik alat tersebut merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

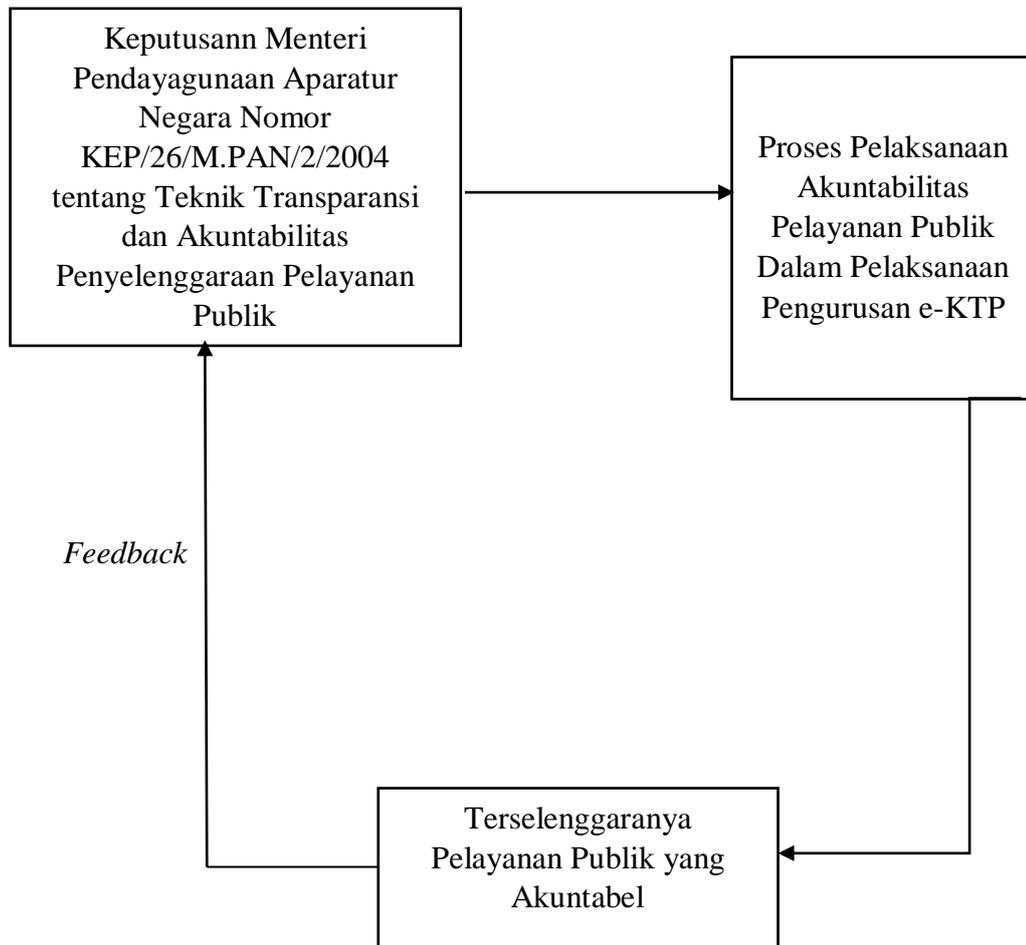
Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Penelitian ini akan menggambarkan bagaimana akuntabilitas pelayanan publik pada pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I Kecamatan Medan Timur, yang berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba mencari kebenaran sesuai dengan fakta yang ada.

B. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan abstraksi yang terbentuk oleh generalisasi dari hal-hal khusus. Oleh karena itu, konsep merupakan abstraksi maka konsep tidak dapat langsung diamati atau diukur. Konsep hanya dapat diamati atau diukur melalui kontruksi atau yang lebih dikenal dengan nama variabel. Adapun kerangka konsep dari penelitian ini adalah:

Gambar 3.1
Kerangka Konsep
Akuntabilitas Pelayanan Publik



C. Definisi Konsep

Konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Dari uraian diatas digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan diteliti yaitu:

- 1) Akuntabilitas adalah prinsip yang menjamin setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Pertanggungjawaban tersebut berbeda-beda tergantung pada jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau bersifat eksternal.
- 2) Pelayanan Publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.
- 3) Pelaksanaan adalah suatu program yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus sejalan dengan kondisi yang ada, baik itu di lapangan maupun di luar lapangan, yang mana dalam kegiatannya melibatkan beberapa unsur disertai dengan usaha-usaha dan didukung oleh alat-alat penunjang
- 4) E-KTP adalah salah satu dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat guna terciptakan tertib administrasi kependudukan.

D. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategori penelitian

pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah Akuntabilitas pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP, yaitu:

1. Disiplin dan Profesionalitas petugas pada pelaksanaan pengurusan e-KTP
2. Prosedur dan Mekanisme dalam pengurusan e-KTP
3. Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik
4. Sarana dan Prasarana pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

E. Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini sebanyak 6 orang, antara lain:

1. Lurah : Irsan. I. Nasution, AP
2. Sekretaris Lurah : Eka Indra Prayogi
3. Kasi Pemerintahan : Ferawati Siregar, SE
4. Kepala Lingkungan III : Irwansyah, S
5. Masyarakat yang telahh mengurus e-KTP 2 orang:
 - a. Ibu Sariani
 - b. Ibu Minar Ningsih

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mempeoleh data dan informasi sebagai bahan penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data dengan cara antara lain:

1. Data Primer

Merupakan data yang didapat dari narasumber yang kita jadikan objek penelitian dan bisa juga dari survey lapangan yang menggunakan semua metode

pengumpulan data original. Yang termasuk dalam data primer ini adalah Wawancara, yaitu mendapatkan data dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan narasumber dan menggunakan guide interview.

2. Data Sekunder

Penelitian dengan pengumpulan data ini, peneliti mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen maupun catatan-catatan tertulis yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Moleong (2003:103), adalah proses mengatur urusan data. Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian. Dalam proses analisis terdapat tiga jalur yang terjadi secara bersamaan dan menentukan hasil akhir yaitu:

1. Reduksi data, merupakan komponen utama dalam analisis yang merupakan proses seleksi, memfokuskan, penyederhanaan, dan abstraksi data, proses ini berlangsung sepanjang penelitian.
2. Penyajian data, merupakan suatu rangkaian organisasi informasi deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Kajian ini merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis.
3. Penarikan kesimpulan, adalah simpulan yang harus diverifikasi agar cukup mantap dan benar-benar bisa dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu

perlu dilakukan aktivitas pengulangan untuk tujuan pemantapan penelusuran data.

Metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Penggunaan metode tersebut dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha untuk menggambarkan akuntabilitas pelayanan publik dalam pelaksanaan pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I.

H. Lokasi Penelitian

Suatu penelitian sudah jelas harus memiliki lokasi penelitian yang nyata dan jelas, yang berfungsi untuk menghindari kekeliruan dan manipulasi suatu data hasil penelitian tersebut. Lokasi penelitian menyiapkan tempat untuk meneliti dan mencari data yang akan dikumpulkan yang berguna untuk penelitian. Adapun penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Glugur Darat I, yang berlokasi di Jln. Pendidikan No. 51 Medan.

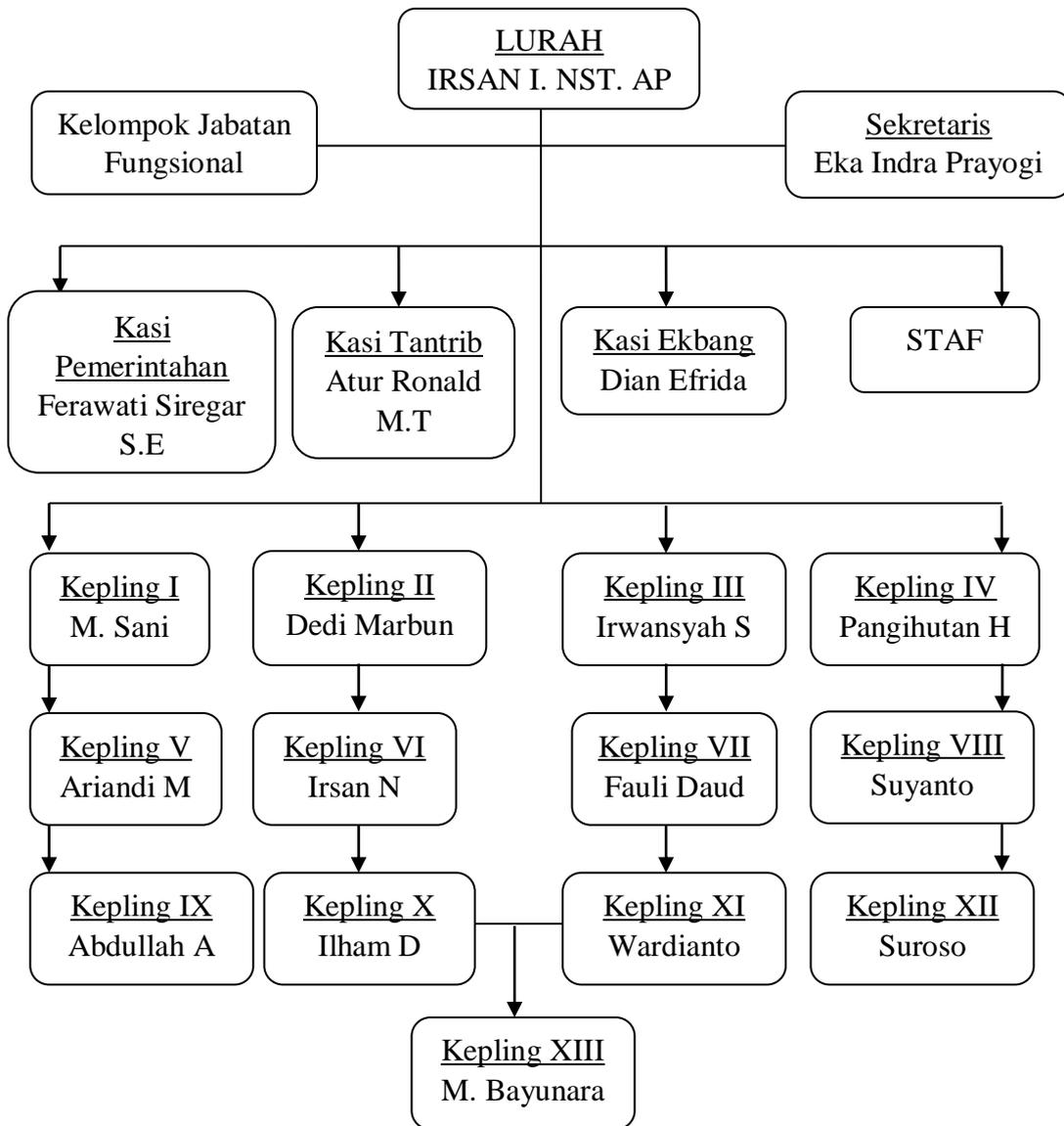
I. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Struktur Organisasi Kelurahan Glugur Darat I

Adapun susunan organisasi Kelurahan Glugur Darat I terdiri dari:

- 1). Lurah
- 2). Sekretaris Lurah
- 3). Kasi Pemerintahan
- 4). Kasi Tantrib
- 5). Kasi Ekbang
- 6). Kelompok Jabatan Fungsional

Gambar 3.2
BAGAN STRUKTUR PEMERINTAHAN KELURAHAN GLUGUR
DARAT I



Sumber: Data Kelurahan Glugur Darat I

2. Tupoksi (Tugas, Pokok dan Fungsi) Kelurahan

Arah dan kebijakan umum bidang pembangunan yang dikelola di Kelurahan Glugur Darat I Kecamatan Medan Timur mengacu pada Tupoksi Kelurahan, berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor 64 Tahun 2001 Tanggal 13 November 2001 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Medan.

Pada pasal 3 disebutkan Tugas Pokok Kelurahan adalah sebagai berikut: Lurah mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan sebagian tugas-tugas yang dilimpahkan oleh Camat dalam bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, pembangunan kesejahteraan masyarakat, serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah.

Pada pasal 4 disebutkan, untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 Lurah mempunyai fungsi antara lain:

a. Lurah

- 1) Melaksanakan/meyelenggarakan pelimpahan sebagian kewenangan di bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, pembangunan dan kesejahteraan masyarakat yang menjadi tanggung jawab kelurahan.
- 2) Melaksanakan pelayanan administrasi public yang menjadi tanggung jawab kelurahan.
- 3) Menyelenggarakan pelayanan teknis kesekretariatan.
- 4) Meningkatkan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat.
- 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah.

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor 64 Tahun 2001 tanggal 13 November 2001 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Medan, dalam melaksanakan pembangunan, di Kelurahan terdapat Susunan Organisasi Kelurahan dengan masing-masing kebijakan umum yang berdasarkan pada Tupoksinya masing-masing yakni:

b. Sekretaris Lurah

Sekretaris Lurah mempunyai tugas membantu Lurah di bidang pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrative kepada seluruh perangkat Kelurahan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sekretaris Lurah mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kegiatan kerja
- 2) Mengumpulkan, menghimpun, dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan bidang tugas
- 3) Melakukan pemantauan dan pengendalian program kerja lingkungan
- 4) Melaksanakan kegiatan ketatausahaan dan kearsipan kelurahan
- 5) Melaksanakan kegiatan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan rumah tangga, dan barang inventaris kelurahan
- 6) Membantu Lurah dengan mengkoordinasikan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perangkat Kelurahan dan Kepala Lingkungan.
- 7) Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang administrasi perangkat Kelurahan serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah

- 8) Menyusun dan menyajikan data statistik dan grafik atau visualisasi data perangkat Kelurahan
- 9) Melakukan pemeriksaan administrasi dan memberikan paraf untuk kelanjutan proses penyelesaian urusan surat menyurat
- 10) Mengevaluasi dan menyusun laporan bulanan, berkala, dan tahunan serta mengkoordinasikannya dengan unit terkait
- 11) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah.

c. Seksi Pemerintahan

Seksi pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengumpulan, pengolahan data, dan mengevaluasi data di bidang pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud maka seksi pemerintahan mempunyai fungsi:

- 1) Menyusun rencana kegiatan kerja.
- 2) Menghimpun dan mengolah data yang berhubungan dengan bidang pemerintahan.
- 3) Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan lingkungan dan masyarakat.
- 4) Membantu pelaksanaan tugas-tugas di bidang pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
- 5) Membantu pelaksanaan tugas-tugas di bidang keagrariaan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- 6) Memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di bidang pemerintahan.

- 7) Membantu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan antara lain bidang pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), mencatat Surat Kematian/Kelahiran, mencatat Surat Pindah/Mandah masuk dan keluar.
- 8) Melaksanakan kegiatan pencatatan monografi kelurahan.
- 9) Membantu Lurah dalam kegiatan pembinaan kegiatan Sosial Politik, ideologi negara dan kesatuan bangsa.
- 10) Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah
- 11) Mengumpulkan bahan dan menyusun laporan di bidang pemerintahan
- 12) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah.

d. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Seksi ini mempunyai tugas melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan ketentraman dan ketertiban di Kelurahan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai fungsi antara lain:

- 1) Menyusun rencana kegiatan kerja
- 2) Menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum
- 3) Mengumpul dan mengolah data yang berhubungan dengan bidang ketentraman dan ketertiban umum
- 4) Melaksanakan pembinaan kepada masyarakat di bidang ketentraman dan ketertiban umum sesuai dengan ketentuan yang berlaku

- 5) Membantu pelaksanaan pengawasan terhadap penyaluran bantuan kepada masyarakat dan melakukan kegiatan pengamanan akibat bencana alam dan bencana lainnya
- 6) Membantu dan mengusahakan kegiatan yang berkaitan dengan pembinaan kerukunan warga
- 7) Memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang ketentraman dan ketertiban
- 8) Membantu penyelenggaraan kegiatan administrasi Pertahanan Sipil
- 9) Membina kegiatan siskamling
- 10) Melaksanakan pengamanan dan penertiban terhadap pelanggaran Peraturan Daerah serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan ketentraman dan ketertiban umum serta mengkoordinasikannya kepada instansi terkait
- 11) Mengumpulkan bahan dan menyusun laporan di bidang ketentraman dan ketertiban.
- 12) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah.

e. Seksi Pembangunan

Seksi Pembangunan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan perekonomian dan pembangunan di wilayah Kelurahan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Pembangunan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kegiatan kerja

- 2) Mengumpulkan, mengolah, dan mengevaluasi data di bidang perekonomian dan pembangunan
- 3) Melaksanakan kegiatan pembinaan terhadap perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah, dan kegiatan perekonomian lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan perekonomian masyarakat
- 4) Memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang perekonomian dan pembangunan
- 5) Melaksanakan kegiatan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi untuk meningkatkan perekonomian dan pelaksanaan pembangunan
- 6) Membantu pembinaan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta menjaga dan memelihara sarana dan prasarana fisik di lingkungan kelurahan
- 7) Melaksanakan administrasi perekonomian dan pembangunan di kelurahan
- 8) Membantu, membina, dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka musyawarah Lembaga Ketahanan Masyarakat Desa (LKMD)
- 9) Membina kelompok-kelompok industri, koperasi, dan pendidikan.
- 10) Mengumpulkan bahan dan menyusun laporan di bidang perekonomian dan pembangunan
- 11) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah.

f. Seksi Kesejahteraan Masyarakat

Seksi Kesejahteraan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas yang

dimaksud, maka Seksi Kesejahteraan Masyarakat mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kegiatan
- 2) Memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang kesejahteraan masyarakat
- 3) Melaksanakan pembinaan dalam bidang keagamaan, kesehatan, keluarga berencana, dan pendidikan masyarakat
- 4) Membantu pelaksanaan pembinaan kegiatan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK), Karang Taruna, Pramuka, dan organisasi kemasyarakatan lainnya
- 5) Melakukan pembinaan dalam bidang kegiatan olah raga dan sosial budaya
- 6) Membantu mengumpulkan dan menyalurkan dana/bantuan terhadap korban bencana alam dan bencana lainnya
- 7) Membantu kegiatan mengumpulkan zakat, infaq, dan shadaqah
- 8) Membantu pelaksanaan pemungutan dana Palang Merah Indonesia (PMI)
- 9) Mengumpulkan bahan dan menyusun laporan di bidang kesejahteraan rakyat

g. Seksi Umum

Seksi Umum mempunyai tugas melaksanakan urusan di bidang pelayanan umum yang meliputi inventarisasi, kebersihan, serta sarana dan prasarana umum. Untuk melaksanakan tugas tersebut maka Seksi Umum mempunyai fungsi antara lain:

- 1) Menyusun rencana kegiatan kerja

- 2) Menyusun program peningkatan pelayanan umum
- 3) Menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan pelayanan kebersihan, keindahan, pertamanan, dan sanitasi lingkungan
- 4) Menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan sarana dan prasarana fisik pelayanan umum
- 5) Menyiapkan sarana dan prasarana pelayanan umum
- 6) Memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang memerlukan legalisasi Lurah
- 7) Melakukan pembinaan kepada lingkungan tentang peningkatan pelayanan umum
- 8) Memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang prosedur tetap pelayanan umum.
- 9) Mensosialisasikan peraturan perundang-undangan dan peraturan daerah serta kebijaksanaan Pemerintah kepada seluruh perangkat Kelurahan maupun masyarakat
- 10) Melakukan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas sesuai dengan bidang tugas
- 11) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah.

3. Jumlah Penduduk Kelurahan

Tabel III.1
Data Kependudukan

Kelurahan	Jumlah Penduduk
-----------	-----------------

	WNI			Orang Asing			WNI+Orang Asing
	L	P	L+P	L	P	L+P	L+P
Lingkungan I	621	640	1261				1261
Lingkungan II	400	434	834				834
Lingkungan III	551	610	1161				1161
Lingkungan IV	400	420	820				820
Lingkungan V	130	150	280				280
Lingkungan VI	416	501	917				917
Lingkungan VII	484	500	984				984
Lingkungan VIII	390	412	802				802
Lingkungan IX	459	471	930				930
Lingkungan X	501	656	1157				1157
Lingkungan XI	500	517	1017				1017
Lingkungan XII	401	4163	864				864
Lingkungan XIII	491	513	1004				1004
Jumlah	5744	6287	12031				12031

Sumber: Data Kelurahan Glugur Darat I

4. Jumlah Lingkungan

Tabel III.2
Jumlah Lingkungan

No	Nama Lingkungan	Kepala Lingkungan
1.	Lingkungan I	M. Sani
2.	Lingkungan II	Dedi Marbun
3.	Lingkungan III	Irwansyah S
4.	Lingkungan IV	Pangihutan H
5.	Lingkungan V	Ariandi M
6.	Lingkungan VI	Irsan N

7.	Lingkungan VII	Fauli Daud
8.	Lingkungan VIII	Suyanto
9.	Lingkungan IX	Abdullah A
10.	Lingkungan X	Ilham D
11.	Lingkungan XI	Wardianto
12.	Lingkungan XII	Suroso
13.	Lingkungan XIII	M. Bayunara

Sumber: Data Kelurahan Glugur Darat I

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber, selanjutnya dapat diperoleh data-data yang berhubungan erat dengan karakteristik responden menurut karakter jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan jabatan/pekerjaan. Selain itu data primer penelitian berupa jawaban –jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada narasumber terkait dengan akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Glugur Darat I, dan juga akan dianalisis secara objektif dan mendalam sebagai bentuk hasil dan pembahasan penelitian.

Bagaimana karakteristik dan jawaban para narasumber penelitian yang digunakan sebagai sumber pengumpul data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana penjelasan-penjelasan yang akan diuraikan pada ulasan-ulasan berikut ini.

1. Deskripsi data Narasumber

a. Distribusi Narasumber menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber yang berjenis kelamin laki-laki dan narasumber yang berjenis kelamin perempuan pada tabel IV.I

Tabel IV.1
Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	3	50 %
2.	Perempuan	3	50 %
Jumlah		6	100%

Sumber: Data Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel IV.1 di atas dapat dilihat bahwa adanya keseimbangan antara narasumber yang berasal dari jenis kelamin laki-laki dengan frekuensi sebanyak 3 orang atau 50 persen dengan narasumber yang berasal dari jenis kelamin perempuan dengan frekuensi sebanyak 3 orang atau 50 persen.

a. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan dari tingkat pendidikan, Narasumber dikelompokkan menjadi tiga klasifikasi didalam dunia pendidikan yaitu, tingkat SMA, S1 dan D3. Pada tabel IV.2 ini berikut disajikan persentasi untuk masing-masing dari kategori tersebut.

Tabel IV.2

Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	SMA	2	33 %
2.	D3	1	17 %
3.	S1	3	50 %

Jumlah	6	100 %
--------	---	-------

Sumber: Data Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan Tabel IV.2 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berpendidikan S1 dengan frekuensi sebanyak 3 orang persentase 50 persen, sedangkan yang berpendidikan SMA dengan frekuensi 2 orang persentase 17 persen dan sisanya yang berpendidikan D3 dengan frekuensi 1 orang persentase 17 persen.

b. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

Berdasarkan yang dilihat dari umur narasumber dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu 30-40 tahun, 41-50 tahun, dan 51 tahun keatas, pada Tabel IV.3 ini kita akan melihat persentase untuk masing-masing kategori umur pada narasumber.

Tabel IV.3

Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Umur

No.	Umur	Frekuensi	Persentase
1.	30-40	3	50 %
2.	41-50	2	33 %
3.	51 tahun keatas	1	17 %
Jumlah		6	100 %

Sumber: Data Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan Tabel IV.3 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berumur 30-40 Tahun dengan frekuensi sebanyak 3 orang persentase 50 persen, sedangkan narasumber berumur 41-50 Tahun dengan frekuensi sebanyak 2 orang persentase 33 persen dan sisanya narasumber berumur 51 Tahun ke atas dengan frekuensi 1 orang persentase 17 persen.

c. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan narasumber dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu Pegawai, Wiraswasta dan Ibu rumah tangga. Pada Tabel IV.4 kita akan melihat persentase kategori menurut pekerjaan dan jabatan yang dimiliki narasumber.

Tabel IV.4

Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jabatan/Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	Pegawai	4	66 %
2.	Wiraswasta	1	17 %
3.	Ibu Rumah Tangga	1	17 %
Jumlah		6	100 %

Sumber: Data Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan Tabel IV.4 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai dengan frekuensi sebanyak 4 orang persentase 66 persen, sedangkan narasumber yang memiliki pekerjaan sebagai

Wiraswasta dengan frekuensi 1 orang persentase 17 persen dan sisanya narasumber yang memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga dengan frekuensi 1 orang persentase 17 persen.

2. Deskripsi Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dilapangan maka dapat dideskripsikan sebagai berikut:

a. Disiplin dan Profesionalitas Petugas dalam Pengurusan e-KTP

Disiplin sebagai sikap penuh rasa tanggung jawab serta kepatuhan untuk menjalankan seluruh ketentuan maupun aturan dalam setiap kegiatan yang dimiliki oleh setiap individu, sehingga tingkat kedisiplinan seseorang sangat menentukan hasil dari pekerjaannya. Kompetensi petugas dalam pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diberikan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Hasil wawancara dengan Bapak Irsan Nasution selaku Lurah Kelurahan Glugur Darat I pada tanggal 7 Februari 2017, mengatakan bahwa disiplin dan profesionalitas petugas dalam pengurusan e-KTP sudah baik. Petugas selalu datang tepat waktu sesuai dengan jam kerjanya, serta menyelesaikan tugasnya dengan baik serta petugas kelurahan sudah mengikuti aturan dan prosedur. Sehingga masyarakat yang datang mengurus e-KTP sudah dilayani dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik.

Hal yang sama juga dikatakan oleh Bapak Eka Indra Prayogi selaku Sekretaris Lurah pada tanggal 7 Februari 2017, mengatakan bahwa disiplin

petugas Kelurahan Glugur Darat I sudah baik dan bertanggung jawab terhadap apa yang yang dikerjakan. Selain itu dalam memberikan pelayanan petugas kelurahan melakukan pengurusan e-KTP disesuaikan dengan data dari Kartu Keluarga.

Lain halnya dengan hasil wawancara dengan Ibu Fera selaku Kasi Pemerintahan pada tanggal 7 Februari 2017. Menurutnya disiplin petugas kelurahan sesuai dengan jam kerja mengikuti aturan yang sudah ditetapkan dari atasan. Tanggung jawab yang diberikan oleh masyarakat dalam pengurusan e-KTP dilakukan sampai dengan selesai. Selain itu, keterampilan petugas kelurahan hanya sekedar administrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan Bapak Irwansyah selaku Kepala lingkungan pada tanggal 7 Februari 2017, mengatakan bahwa disiplin petugas kelurahan dalam memberikan pelayanan pengurusan e-KTP sudah optimal. Hal tersebut juga dikatakan oleh warga yang telah mengurus e-KTP, Ibu Sariani (32 tahun, Wiraswasta) dan Ibu Minar Ningsih (48 tahun, Ibu Rumah Tangga) disiplin dari petugas kelurahannya baik serta bertanggung jawab dalam mengurus keperluan administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin petugas di Kelurahan Glugur Darat I sudah baik. Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dilakukan secara penuh dan petugas kelurahan sudah bertanggung jawab dengan baik dalam melayani warganya dan memenuhi setiap tanggung jawab yang diberikan termasuk dalam pengurusan e-KTP. Hal ini dapat dilihat dari sikap petugas kelurahan yang sudah mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

b. Prosedur dan Mekanisme dalam Pengurusan e-KTP

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Hasil wawancara dengan Bapak Irsan Nasution selaku Lurah Kelurahan Glugur Darat I pada tanggal 7 Februari 2017, mengatakan bahwa prosedur dan mekanisme dalam pengurusan e-KTP sudah mengikuti aturan dan prosedur yang telah ada. Prosedur yang diberikan kepada masyarakat tidak terlalu sulit, dan masyarakat mudah mengerti akan prosedur dan mekanisme yang diberikan oleh petugas kelurahan.

Hasil wawancara dengan Bapak Eka Indra Prayogi pada tanggal 7 Februari 2017, mengatakan bahwa prosedur/tahapan dalam pengurusan e-KTP sudah sesuai, petugas kelurahan hanya mengikuti rangkaian prosedur yang telah ada dan untuk mekanismenya, pertama kali warga mengurus di kantor Kelurahan setelah itu dari pihak Kelurahan akan dibawa ke Kecamatan, setelah dari kantor Camat yang membuat e-KTP nya ialah Dinas Kependudukan.

Hasil wawancara dengan Ibu Fera pada tanggal 7 Februari 2017, mengatakan bahwa mekanisme dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan tidak rumit. Pertama warga yang mengurus e-KTP membawa surat pengantar dari Kepala Lingkungan, setelah itu ke kelurahan membawa fotokopi Kartu Keluarga. Selanjutnya akan diurus dan dibawa ke Kecamatan dan setelah selesai baru balik

lagi ke Kelurahan dan memanggil warga yang bersangkutan melalui Kepala Lingkungan ataupun bisa langsung dari kelurahan. Sehingga prosedur pengurusan e-KTP sejauh ini sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Irwansyah pada tanggal 7 Februari 2017, mengatakan bahwa dalam prosedur dan mekanisme pengurusan e-KTP telah mengikuti aturan yang telah ditentukan dan disampaikan dengan baik kepada warganya sehingga nantinya tidak ada salah komunikasi dari petugas kelurahan. Hal yang sama juga dikatakan oleh warga yang telah mengurus e-KTP Ibu Sariani (32 tahun, Wiraswasta) dan Ibu Minar Ningsih (48 tahun, Ibu Rumah Tangga), mengatakan bahwa mekanisme yang diberikan oleh petugas kelurahan kepada warganya mudah. Hanya membawa fotokopi Kartu Keluarga saja dan pihak kelurahan tidak terlalu menyulitkan warganya dalam mengikuti prosedur dan mekanisme yang sudah diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas Kelurahan Glugur Darat I dalam memberikan pelayanan e-KTP sudah akuntabel. Hal ini ditandai dengan petugas kelurahan mampu memberikan dan menjelaskan prosedur dan mekanisme dalam pengurusan e-KTP yang baik kepada warganya. Selain itu, mekanisme yang diberikan tidak terlalu sulit dalam pengurusan e-KTP. Sehingga masyarakat dengan mudah memahami prosedur yang diberikan dan prosedur tersebut juga sudah disesuaikan dengan aturan dari pemerintah yang terkait dengan pengurusan e-KTP.

c. Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik

Waktu merupakan proses dari suatu pelaksanaan pelayanan publik dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara dengan Bapak Irsan Nasution selaku Lurah Kelurahan Glugur Darat I pada tanggal 7 Februari 2017, mengatakan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan e-KTP, tidak sampai berminggu-minggu antara tiga hari atau paling lama satu minggu juga telah selesai dan jangka waktu yang diberikan juga sudah sesuai jadi ada batas penyelesaiannya. Hal yang sama juga dikatakan oleh Bapak Eka Indra Prayogi, bahwa waktu dalam penyelesaian e-KTP telah ditentukan dan penyelesaiannya bisa 3 hari dan bisa juga seminggu.

Lain halnya dengan Ibu Fera, mengatakan bahwa waktu penyelesaian pengurusan e-KTP di Kantor Kelurahan satu hari, namun terkendala di kecamatan. Hal tersebut disebabkan percetakan e-KTP sering terlambat sampai lebih dari satu minggu. Selain itu, terkendalanya dengan blangko yang tidak tersedia. Hasil wawancara dengan Bapak Irwansyah, mengatakan bahwa dalam pengurusan e-KTP membutuhkan waktu tiga hari sampai lima hari tetapi waktu yang wajar hanya satu minggu.

Hasil wawancara dengan warga Ibu Sariani (32 tahun, Wiraswasta) dan Ibu Minar Ningsih (48 tahun, Ibu Rumah Tangga), mengatakan bahwa waktu

penyelesaian yang diberikan oleh pihak kelurahan bisa sampai seminggu bahkan bisa juga sampai lebih dari satu minggu.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa waktu yang tersedia untuk mengurus e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I dapat memakan waktu sampai satu minggu. Namun, hal itu juga tergantung dari pihak kecamatan seberapa lama mereka mengantarkan berkas-berkas e-KTP ke Kantor Kelurahan. Sehingga dari pihak kelurahan yang akan mendistribusikan e-KTP tersebut kepada warganya.

d. Sarana dan Prasarana pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

Sarana dan prasarana adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Keduanya memiliki keterkaitan yang sangat penting sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan.

Hasil wawancara dengan Bapak Irsan Nasution selaku Lurah Kelurahan Glugur Darat I pada tanggal 7 Februari 2017, mengatakan bahwa sarana dan prasarana dalam pengurusan e-KTP di kelurahan sudah memadai. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas yang digunakan telah mendukung dalam memberikan proses pelayanan kepada masyarakat. Serta yang menjadi hambatan yang terjadi di kelurahan hanya masalah kosongnya blangko e-KTP. Hal yang sama juga

dikatakan oleh Bapak Eka Indra Prayogi, bahwa sarana dan prasarana yang ada di kelurahan sudah memadai dan semua proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Hasil wawancara dengan Ibu Fera pada tanggal 7 Februari 2017, mengatakan bahwa sarana di kelurahan sudah memadai serta untuk fasilitas penunjang lainnya mengatakan tersedianya sarana transportasi dari kelurahan untuk mengantar berkas-berkas warga ke kecamatan. Hal yang sama juga dikatakan oleh Bapak Irwansyah, bahwa semua sarana dan prasarana di kelurahan sudah sesuai dan memadai dalam pengurusan e-KTP.

Adapun hasil wawancara dengan warga Ibu Sariani (32 tahun, Wiraswasta), mengatakan bahwa sarana di Kelurahan belum memadai karena cara kerja petugas yang masih manual dalam membuat surat-surat, sedangkan menurut Ibu Minar Ningsih (48 tahun, Ibu Rumah Tangga) mengatakan bahwa sarana di kelurahan sudah memadai serta yang menjadi hambatannya hanya blangkonya karena sampai sekarang belum diketahui kapan adanya.

Sehingga berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa secara seluruhan sarana dan prasarana di Kelurahan Glugur Darat I dalam pengurusan e-KTP sudah memadai dalam memberikan pelayanan kepada warganya. Walaupun yang menjadi hambatannya ialah ketiadaan blangko, yang hingga saat ini belum tahu kapan adanya, tetapi apabila ada warga yang mau mengurus e-KTP baru atau memperpanjang e-KTP, pihak kelurahan masih memberikan surat resi e-KTP sebagai pengganti sementara dari blangko e-KTP.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, serta menunjukkan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Pengurusan e-KTP di Kantor Kelurahan Glugur Darat I, ialah berdasarkan:

1. Terlaksananya Disiplin dan Profesionalitas petugas pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

Disiplin ialah cerminan besarnya tanggung jawab seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang mendorong gairah dan semangat kerja seseorang. Disiplin yang baik ialah apabila petugas datang ke kantor dengan teratur dan tepat waktu.

Hal ini terlihat di Kelurahan Glugur Darat I bahwa petugas kelurahan sudah melakukan disiplin dengan baik. Petugas kelurahan bekerja dengan tepat waktu sesuai aturan dan prosedur yang telah ditetapkan serta melayani dengan baik dan juga ramah kepada warga yang datang ke kelurahan untuk mengurus berbagai keperluan administrasi.

Sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik, setiap petugas ditunjuk untuk selalu bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan. Tanggung jawab suatu kewajiban atau tugas untuk diterima dan dilaksanakan dengan baik. Dalam artian ketika seseorang diberikan kewajiban atau tugas, seseorang tersebut harus melaksanakan tugas itu dengan sebaik mungkin.

Pemerintah Kelurahan sudah melakukan tanggung jawabnya dengan baik dalam proses pembuatan tugas yang diberikan oleh Lurah. Petugas kelurahan Glugur Darat I telah bertanggung jawab sepenuhnya kepada masyarakat dalam

pengurusan e-KTP, serta petugas bertanggung jawab sampai pengurusan e-KTP selesai. Jika dengan adanya tanggung jawab yang baik dari petugas yang bekerja di kelurahan, maka sudah pasti akan dinilai sudah menunjukkan hasil kerja yang memuaskan.

Namun, sikap disiplin tidak pernah lepas dari sikap profesional petugas. Profesionalisme sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalitas petugas kelurahan menunjukkan pencapaian hasil kerja yang maksimal, serta tugas dan kewajiban yang diberikan kinerja perangkat kelurahan dapat dikatakan profesional apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik salah satunya kedisiplinan, keramahan serta tanggung jawab. Hal ini terlihat di Kelurahan Glugur Darat I, bahwa petugas telah memiliki keterampilan serta tanggung jawab yang baik dalam memberikan pelayanan e-KTP.

Sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik maka perlu untuk meningkatkan kapasitas SDM pelayanan, mengingat SDM aparatur pelayanan memiliki peran strategis sebagai pendorong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pengurusan e-KTP. Peningkatan kualitas SDM aparatur diarahkan untuk mewujudkan SDM aparatur yang profesional, netral dan sejahtera.

Minimnya SDM di Kelurahan Glugur Darat I tidak membuat kualitas pelayanan kelurahan menjadi lemah, meskipun tenaga kerja yang dimiliki kelurahan hanya beberapa, pihak kelurahan mampu memberikan pelayanan yang

profesional kepada masyarakat dan mampu melaksanakan tugas dengan baik. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Islamy (1998:14-15), bahwa akuntabilitas pada hakikatnya merupakan standar profesional yang harus dicapai/dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan dengan daya tanggap yang tinggi sesuai aspirasi masyarakat secara bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas-tugasnya. Suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat menjadi nyata apabila didukung oleh aparatur yang memiliki profesionalitas tinggi yang mengedepankan terpenuhinya sikap akuntabilitas.

2. Terselenggaranya Prosedur dan Mekanisme dalam Pengurusan e-KTP

Setiap memberikan pelayanan pasti membutuhkan prosedur dan mekanisme yang jelas sehingga akan menghasilkan tata cara pelayanan yang baik dan memberikan kemudahan kepada masyarakat. Secara sederhana prosedur adalah rangkaian proses tata kerja yang menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti dalam penyelesaian suatu pelayanan, biasanya diwujudkan dalam bagan alur yang dipampang dalam ruang pelayanan. Sedangkan mekanisme ialah rangkaian kerja yang digunakan dalam menyelesaikan sebuah masalah yang berkaitan dengan proses kerja.

Di Kelurahan Glugur Darat I, alur prosedur pengurusan e-KTP sudah terlihat dengan jelas di papan pengumuman, agar memudahkan masyarakat dalam melihat prosedur yang telah diberikan, sehingga masyarakat tidak perlu bertanya kepada petugas kelurahan bagaimana prosedur dalam pengurusan e-KTP. Dengan adanya bagan alur tersebut sangat penting karena berfungsi sebagai:

- a. Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
- b. Informasi bagi penerima pelayanan
- c. Media publikasi terbuka
- d. Mendorong terwujudnya system dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
- e. Pengendali dan acuan bagi masyarakat dan aparat dalam pengawasan untuk penilaian terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

Idealnya prosedur dan mekanisme dalam pengurusan e-KTP ialah, setiap warga yang mengurus e-KTP cukup membawa fotokopi Kartu Keluarga ke Kelurahan dan mengisi formulir yang diberikan oleh petugas kelurahan, setelah itu dari kelurahan nantinya akan mengirim/mengantarkan berkas pengurusan e-KTP tersebut ke Kecamatan. Kemudian, dari Kecamatan nantinya akan mengirim ke Kantor Dinas Kependudukan untuk melakukan perekaman data dan percetakan e-KTP. Adapun pembiayaan pengurusan e-KTP gratis, karena merupakan program pemerintah. Pelaksanaan pengurusan e-KTP di koordinasi di Kecamatan masing-masing, untuk proses pengambilan foto dan sidik jari dilakukan di Kantor Kecamatan, jika dalam bentuk kolektif maka proses pendistribusian dilakukan melalui Kantor Kelurahan. Di Kelurahan Glugur Darat I, petugas kelurahan memang tidak mengutip dana untuk pengurusan e-KTP semua dilakukan dengan gratis tanpa adanya pungli (pungutan liar).

Adanya aturan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan e-KTP, yaitu sesuai Undang-Undang No. 24 tahun 2013 pasal 64 ayat 7 huruf (a) tentang perubahan atas Undang-Undang No. 23

tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengamanatkan KTP elektronik warga Negara Indonesia masa berlakunya seumur hidup, selanjutnya KTP elektronik yang sudah diterbitkan sebelum Undang-Undang itu ditetapkan seumur hidup. Artinya KTP elektronik yang sudah diterbitkan sejak 2011 berlaku seumur hidup, tidak perlu diperpanjang walaupun telah habis masa berlakunya kecuali ada perubahan elemen datanya.

Prosedur dan mekanisme termasuk dalam akuntabilitas produk pelayanan publik, produk pelayanan tersebut salah satunya ialah pengurusan e-KTP. Dengan memberikan prosedur dan mekanisme yang jelas, yang sederhana, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan akan membuat masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan pelaksanaan pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditentukan, ini dilihat dari prosedur pengurusan e-KTP yang diberikan oleh pihak kelurahan kepada masyarakat tidaklah rumit, masyarakat dapat mengerti dengan mudah terhadap prosedur yang diberikan dan dapat terlihat akuntabilitas pelayanan yang mereka berikan sudah maksimal dan cukup dalam pelaksanaan pengurusan e-KTP. Akuntabilitas merupakan suatu proses karena menyangkut pelayanan yang langsung kepada publik. Oleh sebab itu tata cara ataupun prosedur merupakan syarat terlaksananya suatu proses dalam pelayanan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ellwood (1993:21), bahwa Akuntabilitas proses ialah akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan

tugas sudah cukup baik dan dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya.

3. Waktu yang dibutuhkan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan. Waktu merupakan elemen yang sangat penting dalam menjamin kepuasan pengguna jasa.

Di Kelurahan Glugur Darat I, petugas menjanjikan bahwa pada pengurusan e-KTP waktu penyelesaiannya bisa sampai 3 hari atau paling lama bisa seminggu, tetapi dari warga yang telah mengurus e-KTP mengatakan waktu penyelesaian e-KTP tersebut bisa sampai berminggu-minggu dan juga jangka waktu yang diberikan belum bisa dikatakan sesuai, hal ini terlihat kalau adanya kepastian waktu yang belum sesuai.

Oleh karena itu, waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas.

4. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Memadai dalam Pengurusan e-KTP

Sarana merupakan fasilitas yang dipakai secara langsung sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu

yang merupakan terselenggaranya suatu proses. Fungsi utama sarana dan prasarana adalah:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa.
- c. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
- d. Lebih memudahkan/sederhana dalam gerak para pengguna/pelaku.
- e. Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan menggunakannya.

Sarana dan prasarana merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuasan pelanggan yang merupakan peran aparatur dalam kualitas pelayanan publik. Sarana dan prasarana pelayanan yang dimaksud disini ialah seperti segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat bantu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan fakta di Kelurahan Glugur Darat I, bahwa terlihat petugas kelurahan dalam mengurus berbagai keperluan termasuk pengurusan e-KTP masih menggunakan sistem manual. Petugas kelurahan tidak menggunakan mesin komputer, mesin komputer di kelurahan hanya satu unit melainkan petugas masih menggunakan mesin ketik lama untuk mengurus berbagai keperluan administrasi, selain itu juga tidak ditemukannya kotak saran/pengaduan di Kelurahan. Meskipun begitu, secara keseluruhan dengan kekurangan tersebut petugas

kelurahan mampu memberikan pelayanan dengan baik dengan fasilitas yang ada dan kekurangan tersebut tidak menghambat proses kerja mereka.

Sarana dan prasarana sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sebagaimana yang dikemukakan Moenir (2001:119), bahwa sarana dan prasarana adalah seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan, baik alat tersebut merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, serta berdasarkan hasil penelitian dan wawancara, maka hasil penelitian akuntabilitas pelayanan publik dalam pelaksanaan pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I adalah sebagai berikut:

1. Bahwa akuntabilitas pelayanan publik dalam pelaksanaan pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I dapat dikatakan sudah terwujud dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa kategorisasi yang ada dalam akuntabilitas pelayanan publik yang mendukung dalam proses pelaksanaan pengurusan e-KTP, yaitu:
 - a. Terlaksananya disiplin dan profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Terselenggaranya prosedur dan mekanisme dalam pengurusan e-KTP yang telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan.
 - c. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada pelaksanaan pengurusan e-KTP.
2. Waktu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan publik dapat dikatakan belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari jangka waktu penyelesaian e-KTP yang diberikan belum sesuai, sehingga belum memberikan kepastian waktu yang jelas dalam memberikan pelayanan.

3. Proses pelaksanaan pegurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I dapat dikatakan sudah baik, prosedur dan mekanisme sudah diberikan dengan jelas, informasi yang diberikan selalu terbuka, tidak adanya pungutan biaya tambahan dalam pengurusan e-KTP semua dilakukan dengan gratis, sehingga masyarakat tidak disulitkan terhadap pelayanan yang diberikan.
4. Untuk sekarang ini, masyarakat masih belum bisa mengurus e-KTP, karena tidak tersedianya blangko di setiap daerah begitu juga dengan Kelurahan Glugur Darat I, hambatan yang dialami hanya kosongnya blangko saat ini dan masyarakat pun mengerti akan hal tersebut. Tetapi, petugas kelurahan bertanggung jawab, apabila ada warga yang mengurus e-KTP, kelurahan selalu memberikan surat resi/surat keterangan sebagai pengganti dari blangko.

B. Saran

Adapun saran-saran dari hasil penelitian ini adalah:

1. Adanya kepastian waktu penyelesaian, sebaiknya disesuaikan dengan waktu yang telah dijanjikan sehingga masyarakat tidak kecewa terhadap waktu yang diberikan.
2. Mengenai kejelasan informasi dalam memberikan pelayanan pelaksanaan pengurusan e-KTP, haruslah disampaikan secara tepat dan akurat. Sehingga masyarakat dapat menerima informasi tersebut dengan jelas dan pasti.
3. Walaupun kelurahan tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal dengan minimya SDM yang kelurahan miliki, sebaiknya ada

penambahan beberapa tenaga kerja dalam membantu proses pelayanan, sehingga pelayanan yang dihasilkan dapat lebih maksimal lagi.

4. Perlu ditambahkannya sarana pengaduan seperti kotak saran di kelurahan, agar dengan adanya kotak saran tersebut, dapat diketahui kritik, masukan atau saran apa saja yang diberikan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sehingga nantinya dapat menjadi nilai yang berguna dalam proses kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Armunanto, Anang, 2005, *Tesis: Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobongan*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Dwiyanto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ellwood, Sheila, 1993, *Financial Accountability and Managemant, Local Government Studies, Parish and Town Councils*.
- Islamy, M. Irfan, 1998, *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara; Pidato Pengukuhan Guru Besar*, FIA Unibraw, Malang.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005, *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketa Pada Masa Transisi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan*, Yogyakarta.
- Mahmudi, 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2006, *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik : Suatu Sarana Good Governance*, Jurnal Akuntansi Pemerintahan.
- Moenir, H.A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy, 2003, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Raba, Manggaukang, 2006, *Akuntabilitas, Konsep dan Implementasi*, UMM Press, Yogyakarta.
- Rasyid, Muhammad Ryaas, 1998, *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia*, Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Saleh, Sirajuddin H. dan Aslam Iqbal, 1995, *Accountability the Endless Prophecy*, Asian and Pacific Development Centre.

- Sulistoni G, 2003, *Fiqh Korupsi : Amanah Vs Kekuasaan*, SOMASI, Nusa Tenggara Barat.
- Syukur, Abdullah, 1987, *Kumpulan Makalah "Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan dan Relevansinya Dalam Pembangunan"*, Persadi, Ujung Pandang.
- Thoha, Miftah, 1991, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Rajawali, Jakarta.
- Usman, Nurdin, 2002, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, CV Cutra Media, Surabaya.
- 2006, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Bayumedai Publishing, Jakarta

Peraturan Perundang-undangan:

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2006* Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang No. 24 tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kep.MENPAN No. 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Vani Aprillia
Tempat Tanggal Lahir : Medan, 14 April 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Krakatau Pasar III No. 7 Medan
Anak Ke : 4 (Empat) Dari 4 (Empat) Bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Sukarno
Ibu : Yusniar
Alamat : Jl. Krakatau Pasar III No. 7 Medan

Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD Muhammadiyah 02 Kp. Dadap Medan Tahun 2007, Berijazah
2. Tamat SMP Negeri 37 Medan Tahun 2010, Berijazah
3. Tamat SMA Dharmawangsa Medan Tahun 2013, Berijazah
4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun 2013 Sampai Sekarang

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini diperbuat dengan sebenarnya.

Penulis

Vani Aprillia

**DRAF WAWANCARA TENTANG AKUNTABILITAS PELAYANAN
PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PENGURUSAN E-KTP DI KELURAHAN
GLUGUR DARAT I KECAMATAN MEDAN TIMUR**

NARASUMBER

Nama :
Umur :
Jabatan :
Pendidikan :
Jenis Kelamin :

Daftar Wawancara

- A. Disiplin dan Profesionalitas petugas pada pelaksanaan pengurusan e-KTP
 1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana disiplin petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?
 2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tanggung jawab petugas Kelurahan Glugur Darat I dalam pengurusan e-KTP?
 3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kejujuran petugas dalam melaksanakan pengurusan e-KTP?
 4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keterampilan petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?
 5. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pengetahuan petugas dalam pengelolaan teknologi sistem e-KTP?
- B. Prosedur dan Mekanisme dalam pengurusan e-KTP
 1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana mekanisme pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?
 2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah prosedur ataupun tahapan dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah?
- C. Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik

1. Menurut Bapak/Ibu, Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?
2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah waktu penyelesaian e-KTP sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan?

D. Sarana dan Prasarana pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sarana yang digunakan oleh petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?
2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah ada fasilitas penunjang dari sarana dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I agar dapat berjalan dengan baik?
3. Menurut Bapak/Ibu, Hambatan-hambatan apa saja yang sering terjadi dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

INFORMASI JAWABAN TENTANG AKUNTABILITAS PELAYANAN
PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PENGURUSAN E-KTP DI KELURAHAN
GLUGUR DARAT I KECAMATAN MEDAN TIMUR

NARASUMBER

Nama : Irsan, I. Nasution, AP
Umur : 38 tahun
Jabatan : Lurah
Pendidikan : S1
Jenis Kelamin : Laki-laki

Daftar Wawancara

A. Disiplin dan Profesionalitas petugas pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana disiplin petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Disini disiplinnya sudah bagus, tidak ada yang melanggar aturan semuanya dikerjakan dengan baik, semua datang tepat waktu sesuai dengan jam kerjanya masing-masing.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tanggung jawab petugas Kelurahan Glugur Darat I dalam pengurusan e-KTP?

Jawab: Tanggung jawab sudah kami tanggungjawab secara penuh apa yang menjadi tugas kami itulah yang harus kami kerjakan.

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kejujuran petugas dalam melaksanakan pengurusan e-KTP?

Jawab: Semua disini jujur tidak ada dikutip biaya sama sekali, mau mengurus apa pun itu semuanya gratis.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keterampilan petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Disini dikerjakan dalam bidangnya masing-masing, jadi pegawai disini sudah cukup terampil dalam mengerjakan tugas mereka

5. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pengetahuan petugas dalam pengelolaan teknologi sistem e-KTP?

Jawab: Apa yang kami tau, itulah yang kami sampaikan sama warganya disini, kalau mau mengurus KTP atau KK tetap kami kasih tau caranya.

B. Prosedur dan Mekanisme dalam pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana mekanisme pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Mekanismenya, warga disini cukup bawa fotokopi KK jika mau buat e-KTP baru, kalau ingin memperpanjang bawa fotokopi KK sama fotokopi KTP yang lama, kemudian nanti dari sini dibawa ke kecamatan, nanti kecamatan langsung urus ke dinas.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah prosedur ataupun tahapan dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah?

Jawab: Kita memang mengikutin aturan dari pemerintah, apa kebijakan yang dibuat itulah kita sesuaikan

C. Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik

1. Menurut Bapak/Ibu, Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Waktunya antara 3 hari atau seminggu baru selesai.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah waktu penyelesaian e-KTP sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan?

Jawab: Selama ini yang kita lakukan sudah sesuai

D. Sarana dan Prasarana pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sarana yang digunakan oleh petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Sarana di kelurahan sini sudah memadai untuk melayani warga yang ada disini.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah ada fasilitas penunjang dari sarana dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I agar dapat berjalan dengan baik?

Jawab: sama saja seperti sarana karena semua tidak ada masalah

3. Menurut Bapak/Ibu, Hambatan-hambatan apa saja yang sering terjadi dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Hambatan saat ini hanya blangko nya yang masih terkendala, sampai saat ini belum ada itu memang yang buat susah nya.

INFORMASI JAWABAN TENTANG AKUNTABILITAS PELAYANAN
PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PENGURUSAN E-KTP DI KELURAHAN
GLUGUR DARAT I KECAMATAN MEDAN TIMUR

NARASUMBER

Nama : Eka Indra Prayogi
Umur : 65 Tahun
Jabatan : Sekretaris Lurah
Pendidikan : SMA
Jenis Kelamin : Laki-laki

Daftar Wawancara

A. Disiplin dan Profesionalitas petugas pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana disiplin petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Disiplinnya bagus sudah berjalan dengan baik.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tanggung jawab petugas Kelurahan Glugur Darat I dalam pengurusan e-KTP?

Jawab: Kami bertanggung jawab, apa yang kami kerjakan tetap kami kerjakan kami tanggungjawab kami layani masyarakatnya.

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kejujuran petugas dalam melaksanakan pengurusan e-KTP?

Jawab: Kejujuran, kami buat menurut sesuai dengan data, data dari KK itula yang kami buat.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keterampilan petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Keterampilannya kami kerjakan dengan cepat.

5. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pengetahuan petugas dalam pengelolaan teknologi sistem e-KTP?

Jawab: Sekarang kan sistem online jadi untuk e-KTP seluruh Indonesia kan hanya satu, untuk e-KTP ganda itu lagi sudah tidak ada.

B. Prosedur dan Mekanisme dalam pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana mekanisme pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Kami mengurus pertama kali dari kantor kelurahan, setelah itu kami bawa ke kantor kecamatan, setelah kantor camat yang membuat e-KTP nya dinas kependudukan.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah prosedur ataupun tahapan dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah?

Jawab: Sudah sesuai.

C. Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik

1. Menurut Bapak/Ibu, Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Penyelesaiannya bisa 3 hari bisa seminggu.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah waktu penyelesaian e-KTP sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan?

Jawab: Sudah sesuai.

D. Sarana dan Prasarana pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sarana yang digunakan oleh petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Fotokopi KK sama bawa KTP yang telah berakhir.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah ada fasilitas penunjang dari sarana dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I agar dapat berjalan dengan baik?

Jawab: Tidak ada.

3. Menurut Bapak/Ibu, Hambatan-hambatan apa saja yang sering terjadi dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Tidak ada hambatan sama sekali lancar.

INFORMASI JAWABAN TENTANG AKUNTABILITAS PELAYANAN
PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PENGURUSAN E-KTP DI KELURAHAN
GLUGUR DARAT I KECAMATAN MEDAN TIMUR

NARASUMBER

Nama : Ferawati Siegar, SE
Umur : 37 Tahun
Jabatan : Kasi Pemerintahan
Pendidikan : S-1
Jenis Kelamin : Perempuan

Daftar Wawancara

A. Disiplin dan Profesionalitas petugas pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana disiplin petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Disiplin yang dilakukan disiplinnya biasa sesuai dengan jam kerja.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tanggung jawab petugas Kelurahan Glugur Darat I dalam pengurusan e-KTP?

Jawab: Sampai selesai dikerjakan e-KTP, saat ini kan lagi enggak ada blangko e-KTP, ya kami mengeluarkan surat resi dari kelurahan.

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kejujuran petugas dalam melaksanakan pengurusan e-KTP?

Jawab: Pelaksanaanya ya gratis kalau e-KTP.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keterampilan petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Keterampilan disini hanya sekedar administrasinya saja, percetakannya di kecamatan.

5. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pengetahuan petugas dalam pengelolaan teknologi sistem e-KTP?

Jawab: Kita jawab, kita tanggap apa yang mereka tanyak kita jawab.

B. Prosedur dan Mekanisme dalam pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana mekanisme pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Alur pengantarnya dari kepala lingkungan, setelah itu ke lurah kemudian membawa fotokopi KK yauda nanti kita urus kemudian dari lurah sini nanti ke camat terus orang camat nanti bawa ke dinas, nanti baru balik lagi ke kelurahan dipanggil lagi warganya, bisa melalui kepala lingkungan atau bisa dari sini langsung.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah prosedur ataupun tahapan dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah?

Jawab: Sudah sesuai.

C. Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik

1. Menurut Bapak/Ibu, Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Kalau dari lurahnya dari kita 1 hari bisa tapi urusannya ke kecamatan kita enggak tau, karena percetakan e-KTP sekarang telat.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah waktu penyelesaian e-KTP sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan?

Jawab: Belum sesuai, kecuali kalau orang yang bersangkutan datang ke kelurahan.

D. Sarana dan Prasarana pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sarana yang digunakan oleh petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Untuk e-KTP sarannya fotokopi Kk saja.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah ada fasilitas penunjang dari sarana dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I agar dapat berjalan dengan baik?

Jawab: Ada, transportasi kita untuk ke kecamatan.

3. Menurut Bapak/Ibu, Hambatan-hambatan apa saja yang sering terjadi dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Percetakannya saja di kecamatan, blangkonya yang masih kosong.

INFORMASI JAWABAN TENTANG AKUNTABILITAS PELAYANAN
PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PENGURUSAN E-KTP DI KELURAHAN
GLUGUR DARAT I KECAMATAN MEDAN TIMUR

NARASUMBER

Nama : Irwansyah, S
Umur : 49 Tahun
Jabatan : Kepala Ligkungan III
Pendidikan : SMA
Jenis Kelamin : Laki-laki

Daftar Wawancara

A. Disiplin dan Profesionalitas petugas pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana disiplin petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Kita layani bagus, tidak dikenakan pungutan, pelayanan optimal.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tanggung jawab petugas Kelurahan Glugur Darat I dalam pengurusan e-KTP?

Jawab: Tanggung jawab kita siap, kalau e-KTP nya sudah siap kita antarkan ke warga.

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kejujuran petugas dalam melaksanakan pengurusan e-KTP?

Jawab: Jujur sekali, tidak ada dikenakan biaya.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keterampilan petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Keterampilannya bagus.

5. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pengetahuan petugas dalam pengelolaan teknologi sistem e-KTP?

Jawab: semua tau baik tentang sistem e-KTP ini

B. Prosedur dan Mekanisme dalam pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana mekanisme pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Yang mana disampaikan oleh pak lurah yaa begitula kita sampaikan kepada masyarakat.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah prosedur ataupun tahapan dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah?

Jawab: Sudah sesuai.

C. Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik

1. Menurut Bapak/Ibu, Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Saat ini kan blangko lagi kosong, toh kita bilang waktunya 3 hari, 5 hari, tidak bisa karena blangko kosong.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah waktu penyelesaian e-KTP sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan?

Jawab: sudah sesuai

D. Sarana dan Prasarana pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sarana yang digunakan oleh petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: sarana semua sudah memadai.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah ada fasilitas penunjang dari sarana dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I agar dapat berjalan dengan baik?

Jawab: tidak ada.

3. Menurut Bapak/Ibu, Hambatan-hambatan apa saja yang sering terjadi dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: hambatan tidak ada semuanya lancar.

INFORMASI JAWABAN MASYARAKAT TENTANG AKUNTABILITAS
PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PENGURUSAN E-KTP DI
KELURAHAN GLUGUR DARAT I KECAMATAN MEDAN TIMUR

NARASUMBER

Nama : Sariani, Amd
Umur : 32 Tahun
Pekerjaan : Wiraswasta
Pendidikan : Diploma (D3)
Jenis Kelamin : Perempuan

Daftar Wawancara

A. Disiplin dan Profesionalitas petugas pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana disiplin petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Menurut saya disiplin mereka bagus, mereka melayani dengan baik.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tanggung jawab petugas Kelurahan Glugur Darat I dalam pengurusan e-KTP?

Jawab: Mereka tanggung jawab dalam mengurus ini itu, mereka langsung buat walaupun nunggu lama tapi mereka siap.

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kejujuran petugas dalam melaksanakan pengurusan e-KTP?

Jawab: Jujur, memang tidak ada dipungut biaya.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keterampilan petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Walaupun petugas di kelurahan itu hanya beberapa orangnya enggak banyak, keterampilan mereka baik cara kerja mereka cepat.

5. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pengetahuan petugas dalam pengelolaan teknologi sistem e-KTP?

Jawab: Pengetahuan mereka baik apa yang kami enggak tau mereka kasih tau.

B. Prosedur dan Mekanisme dalam pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana mekanisme pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Mekanisme mudah hanya membawa fotokopi KK saja.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah prosedur ataupun tahapan dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah?

Jawab: Mungkin sudah sesuai.

C. Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik

1. Menurut Bapak/Ibu, Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Pengerjaan mereka bisa sampai seminggu bahkan lebih dari seminggu juga pernah.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah waktu penyelesaian e-KTP sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan?

Jawab: Sepertinya belum sesuai.

D. Sarana dan Prasarana pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sarana yang digunakan oleh petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Sarana mereka sepertinya kurang memadai karena mereka masih menggunakan mesin ketik lama bukan mesin komputer, jadi cara kerja mereka masih manual.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah ada fasilitas penunjang dari sarana dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I agar dapat berjalan dengan baik?

Jawab: Sepertinya tidak ada.

3. Menurut Bapak/Ibu, Hambatan-hambatan apa saja yang sering terjadi dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Dalam pengurusan e-KTP yang jadi hambatannya itu hanya blangkonya saja, jadi saya mau memperpanjang e-KTP pun sudah karan tidak ada blangkonya.

INFORMASI JAWABAN MASYARAKAT TENTANG AKUNTABILITAS
PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PENGURUSAN E-KTP DI
KELURAHAN GLUGUR DARAT I KECAMATAN MEDAN TIMUR

NARASUMBER

Nama : Minar Ningsih
Umur : 48 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Pendidikan : SMA
Jenis Kelamin : Perempuan

Daftar Wawancara

A. Disiplin dan Profesionalitas petugas pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana disiplin petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Disiplin petugasnya baik, mereka selalu ada ditempat disaat warga nya mau ngurus keperluan surat-surat.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tanggung jawab petugas Kelurahan Glugur Darat I dalam pengurusan e-KTP?

Jawab: Tanggung jawab mererka baik, mereka selalu membantu, dilayani dengan baik, walaupun pegawainya tidak banyak mereka tanggung jawab apa yang mereka kerjakan.

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kejujuran petugas dalam melaksanakan pengurusan e-KTP?

Jawab: Kejujuran mereka bagus, mereka tidak ada untuk ngutip dana segala macam.

4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keterampilan petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Cukup terampil mereka tau apa yang harus mereka kerjakan terus pengurusan cepat juga walaupun harus nunggu lama.

5. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pengetahuan petugas dalam pengelolaan teknologi sistem e-KTP?

Jawab: Pengetahuan mereka cukup, apa yang warganya nggak tau mereka selalu ngasihtau caranya, cara ngurus e-KTP nya.

B. Prosedur dan Mekanisme dalam pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana mekanisme pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Mekanisme yang mereka berikan cukup mudah, enggak terlalu ngeribetin.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah prosedur ataupun tahapan dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah?

Jawab: Mungkin sudah sesuai.

C. Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik

1. Menurut Bapak/Ibu, Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Terkadang sih, bisa seminggu cuman kemarin saya ngurus e-KTP hampir berminggu-minggu, tidak tentu juga.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah waktu penyelesaian e-KTP sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan?

Jawab: Sepertinya belum sesuai.

D. Sarana dan Prasarana pada pelaksanaan pengurusan e-KTP

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sarana yang digunakan oleh petugas dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Sarana mereka memadai.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah ada fasilitas penunjang dari sarana dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I agar dapat berjalan dengan baik?

Jawab: Sepertinya tidak ada

3. Menurut Bapak/Ibu, Hambatan-hambatan apa saja yang sering terjadi dalam pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I?

Jawab: Hambatannya itu mungkin saat ini dengar-dengar blangkonya enggak ada, itu susah juga buat warga yang mau ngurus e-KTP, untungnya saya dari kemarin-kemarin sudah ngurus jadi tidak khawatir kalau blangkonya lagi kosong.



Unggul, Cerdas & Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 65224567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : http://www.umsu.ac.id Email : rektor@umsu.ac.id

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Ketua Jurusan
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 12 November 2016

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : VANI APRILIA
N P M : 1203100038
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Tabungan sks : 130 sks, IP Kumulatif 3,77

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan E-kip di Kelurahan Gugur Darat I Kecamatan Medan Timur	
2	Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Dalam Kualitas Pelayanan Perguruan Kip Di Kantor-kecamatan Medan Petisah	
3	Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (diklat-prajabatan) terhadap Peningkatan Kompetensi pegawai di Kantor Badan Kepegawaran Pendidikan dan Pelatihan kabupaten aceh teunjang.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang disahkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti lunas uang SPP tahap berjalan;*)

Demikianlah permohonan saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak, saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan judul dan pembimbing.

Medan, tgl. 12-11-2016

Ketua,

(.....)

418.

Pemohon,

(..... VANI APRILIA))

Pemb I R. Lemes
U. Nalif Lemes

*) dilampirkan setelah judul ditandatanganinya oleh Ketua Jurusan.



Unggul, Cerdas & Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor :418 /SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2017

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 1 Tahun 2003 dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara tertanggal **12 November 2016** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **VANI APRILLIA**
N P M : 13031000038
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2016/2017
Judul Skripsi : **AKUTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN e - KTP DI KELURAHAN GLUGUR DARAT I KECAMATAN MEDAN TIMUR.**

Pembimbing I : Drs. R. Kusnadi., M.AP.

Pembimbing II : Nalil Khairiah., S.IP., M.Pd..

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 1 Tahun 2015 tanggal 13 Muharram 1437 H / 26 Oktober 2015 M.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa kadaluarsa tanggal 12 November 2017

Ditetapkan di Medan,
ada Tanggal, 02 Jumadil Awal 1438 H
30 Januari 2017 M



Tembusan :

1. Ketua P.s. Ilmu Administrasi Negara
2. Pembimbing I dan II ybs. Di Medan;
3. Pertiinggal.



Unggul, Cerdas dan Terpercaya
Bila menepati janji, itu akan lebih nomor dan 123,456789

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224667 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 27 Desember 2016

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : VANI APRILLIA
N P M : 1303100038
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara (Pembangunan)

mengajukan permohonan mengikuti seminar proposal skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. /SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2016... tanggal 27 Desember... dengan judul sebagai berikut :

AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN
PENGURUSAN E-KTP DI KELURAHAN GUGUR DARAT I KECAMATAN
MEDAN TIMUR

Bersama permohonan ini turut saya lampirkan foto copy :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda bukti lunas biaya seminar proposal skripsi;
7. Proposal skripsi yang telah disahkan oleh kedua pembimbing (rangkap 5).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Menyetujui :
Pembimbing I

R. KUSNADI

Pemohon,

VANI APRILLIA

Pembimbing II

NALIL KHARIRAH

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
Nomor : 281 /KEP/II.3-AU/UMSU-03/F/2016

Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Hari, Tanggal : Jum'at, 6 Januari 2017
W a k t u : 14.00 s/d. selesai
Tempat : LAB. FISIP UMSU
Pemimpin Seminar : Nalil Khairiah, S.IP, M.Pd

No.	Nama Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggap	Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
6	DIAN FERDINA NASUTION	1303100034	1 MARLINANG SIBUEA, M.Pd	1 DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si 2 NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM KARTU INDONESIA PINTAR (KIP) DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 TANJUNG BALAI
7	MAULIDA YANI	1303100036	1 A. HIDAYAH DLT, Drs, H, M.Si	1 BANGUN NAPITUPULU, Drs, M.Si 2 SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	PENGARUH PENEEMPATAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA TANJUNG BALAI
8	VANI APRILLIA	1303100038	1 LEYLIA KHAIRANI, Dr, M.Si	1 R. KUSNADI, Drs, M.AP 2 NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PENGURUSAN E-KTP DI KELURAHAN GLUGUR DARAT I KECAMATAN MEDAN TIMUR
9	JUSMA LUBIS	1303100044	1 AFFAN ALQUDDUS, S.Sos	1 TASRIF SYAM, Drs, M.Si 2 SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN LINGGA BAYU KABUPATEN MANDALING NATAL
10	TRI RIZKI RAHMAYANI	1303100047	1 ARIFIN SALEH, Dr, M.SP	1 IDA MARTINELLY, SH, MM 2 LEYLIA KHAIRANI, Dr, M.Si	EFEKTIVITAS PROGRAM USAHA MINA PEDESAAN (PUMP) DALAM RANGKA PENANGGULANGAN KEMISKINAN DI TANJUNG BERINGIN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Mentor: 05 R. Akhir 1438 H
Januari 2017 M





Unggul, Cerdas, dan Terpercaya
 Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

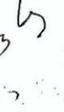
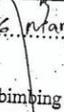
MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 68224567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

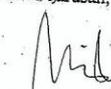
Nama lengkap : *Vani Armina*
 N P M : *130310038*
 Jurusan : *Ilmu Administrasi Negara (Kebangunan)*
 Judul Skripsi : *Akuntabilitas Program Rutuk Dalam Pelaksanaan Pengurusan e-KIP di Kelurahan Gugur Darat I Kecamatan Medan Timur*

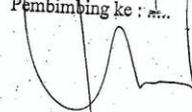
No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	<i>01-3-2017</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki keabsahan pada halaman yg sesuai ardy - Perbaiki tata cara pengisian/Sistematis Penulisan (pedoman SK Dekan nomor 1 Tahun 2015) - Sempurnakan Nominasi pada Bab II ke Bab III - Pengkaji lembar deskripsi lokasi penelitian dan lokasi Struktur Organisasi dan Bagian Struktur dan Fungsi Bimbingan - Ulangi perbaikan kembali 	    

01-03-2017 di *Medan*, *06 Maret* 2017

Dekan,

 (Drs. Tasrif Syam M.Si)

Ketua Jurusan,

 (Naili Khairiah S.P. MEd)

Pembimbing ke : I..

 (R. R. Kurnadi M.AP)



Unggul Cerdas dan Berprestasi
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20230 Telp. (061) 66224567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : VANI APRILIA
NPM : 1303100038
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara (Pembangunan)
Judul Skripsi : Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Pengurusan e-kp di Kelurahan Gugur Duta I Kecamatan Medan Timur.

No.	Tanggal	Kegiatan Adv/Bimbingan	Paraf Pembimbing
	7/3 - 2017	Perbaiki teori, cara penulisan dan Bahasa.	<i>[Signature]</i>
	8/3 - 2017	Tambahkan teori paragraf di Bab II	<i>[Signature]</i>
	13/3 - 2017	Perbaiki kesimpulan dan Saran	<i>[Signature]</i>
	10/3 - 2017	Tambahkan teori di Bab II	<i>[Signature]</i>
	13/3 - 2017	Perbaiki Deskripsi teori wawancara.	<i>[Signature]</i>
	14/3 - 2017	Sempurnakan hasil pembahasan Bab IV	<i>[Signature]</i>
	17/3 - 2017	Sempurnakan Abstrak	<i>[Signature]</i>
	16/3 - 2017	Acc skripsi lengkap	<i>[Signature]</i>

Medan, 16 Maret 2017.....

Dekan,
[Signature]
(Drs. Tarif Syam, M.Si)

Ketua Jurusan,
[Signature]
(Nani Khairiah, SP, M.Ed.)

Pembimbing ke : II..
[Signature]
(Nani Khairiah, S.P., M.Pd.)



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Nomor : 418/ KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2017
Lampiran : -.-
Hal : *Mohon Diberikan izin*
Penelitian Mahasiswa

Medan, 15 RabiulAkhir 1438 H
14 Januari 2017 M

Kepada : Yth. Bapak Lurah
Kelurahan Glugur Darat I

di-
Tempat

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : VANI APRILLIA
N P M : 1303100038
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2016 / 2017
Judul Skripsi : AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PENGURUSAN e - - KTP DI KELURAHAN GLUGUR DARAT I KECAMATAN MEDAN TIMUR.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan





PEMERINTAH KOTA MEDAN
KECAMATAN MEDAN TIMUR
KELURAHAN GLUGUR DARAT I

JL. PENDIDIKAN NO. 51 MEDAN 20238
TELEPON : 061 6641278

Nomor : 418/ /GD-I/2017
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik- UMSU
di
Medan.

Berdasarkan surat dari Dekan Universitas Negeri Medan Nomor : 418/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2017, Tanggal, 14 Januari 2017: Perihal Permohonan Izin Penelitian untuk Skripsi atas nama :-----

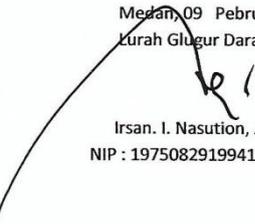
Nama : **VANI APRILLIA.**
N P M : 1303100038.
Fakultas : Fisip
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara.

Telah melakukan riset untuk pembuatan skripsi pada Kelurahan Glugur Darat-I, Kecamatan Medan Timur, maka dengan ini kami memberikan izin kepada mahasiswa tersebut diatas dapat melaksanakan penelitian untuk riset dan pengambilan data di wilayah Kelurahan Glugur Darat-I, dengan Judul Skripsi : " **AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PENGURUSAN E-KTP DI KELURAHAN GLUGUR DARAT-I KECAMATAN MEDAN TIMUR**

Masa penelitian dari tanggal : 07 Pebruari s/d 09 Pebruari 2017

Demikianlah surat ini kami perbuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 09 Pebruari 2017
Lurah Glugur Darat 1


Irsan. I. Nasution, AP
NIP : 197508291994121001

Tembusan :

1. Mahasiswa ybs.
2. Peringgal.

Motto Kota Medan : "Hari ini lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih cerah dari hari ini"



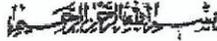
**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN**

Alamat : Jalan Kapten Mukhtar Basri No.3 Telp. 6624567 –Ext. 113 Medan 20238

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya.

SURAT KETERANGAN

Nomor: **1502/KET/II.3/UMSU-P/F/2017**



Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : **Vani Aprillia**
N P M : 1303100038
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

adalah benar telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 17 Jumadil Akhir 1438.H
16 Maret 2017.M.

Kepala UPT Perpustakaan,



[Signature]
Arfan Bustami, S.H., M.Hum