

**AKUNTABILITAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA DALAM PELAYANAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK**



Disusun Oleh:

Natalia M. Tambunan

D0116070

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

**PROGRAM STUDI LMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2021

commit to user

PERNYATAAN

NAMA : NATALIA M. TAMBUNAN

NIM : D0116070

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul “Akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik” adalah betul-betul karya penulis sendiri. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini diberikan tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surakarta, 13 Januari 2021
Yang Membuat Pernyataan,



Natalia M. Tambunan

HALAMAN PERSETUJUAN

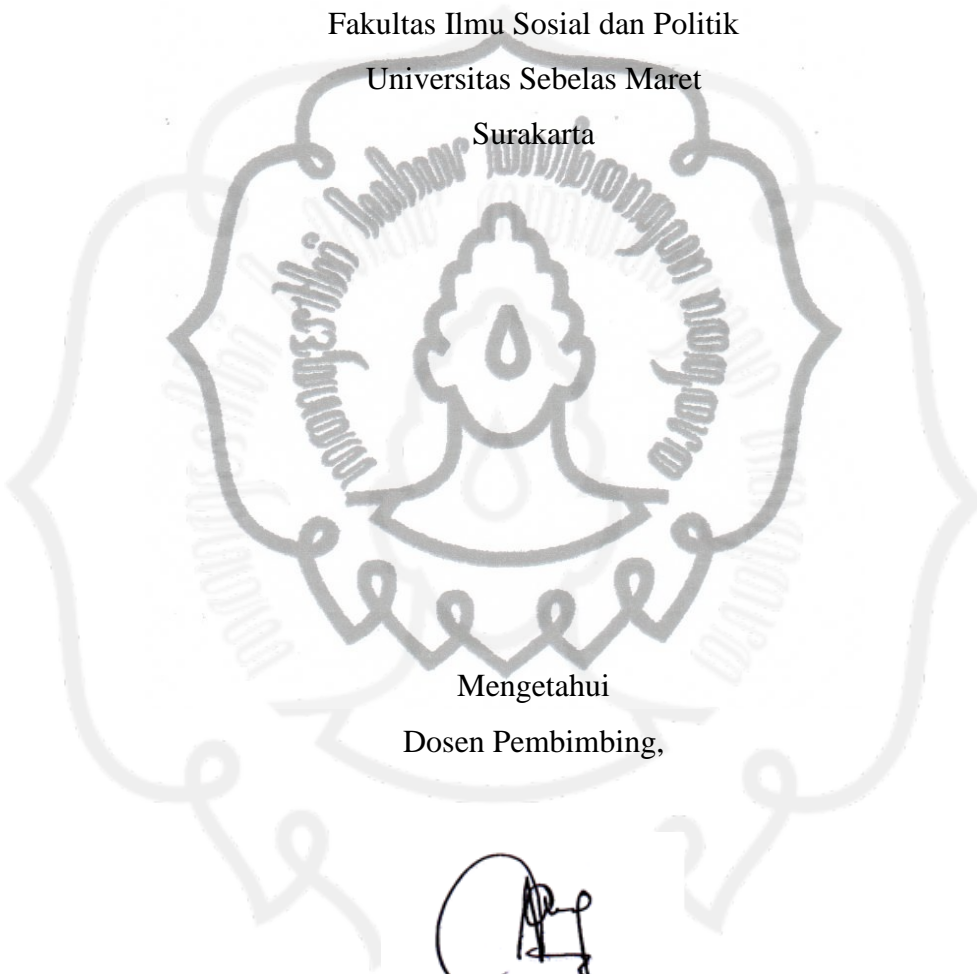
Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi

Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta



Mengetahui

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Priyanto', is written over the text 'Dosen Pembimbing,'.

Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si.


NIP. 196010091986011001


commit to user


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh panitia penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Pada hari : Rabu
Tanggal : 13 Januari 2021
Panitia penguji :

1. Ketua : Dr. Desiderius Priyo Sudiby, M.Si. ()
NIP. 196205231988031001

2. Sekretaris : Herwan Parwiyanto, S.Sos, M.Si. ()
NIP. 197505052008011033

3. Pembimbing : Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si. ()
NIP. 196010091986011001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta,


Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si
NIP. 196108251986012001

commit to user

MOTTO

“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau, Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan”

(Yesaya 41:10)

“Jikalau kamu tinggal di dalam Aku dan firman-Ku tinggal di dalam kamu, mintalah apa saja yang kamu kehendaki, dan kamu akan menerimanya”

(Yohanes 15:7)

“Do it now, sometimes later, becomes never”

(Anonim)

“Harta, Tahta, Harapan Keluarga”

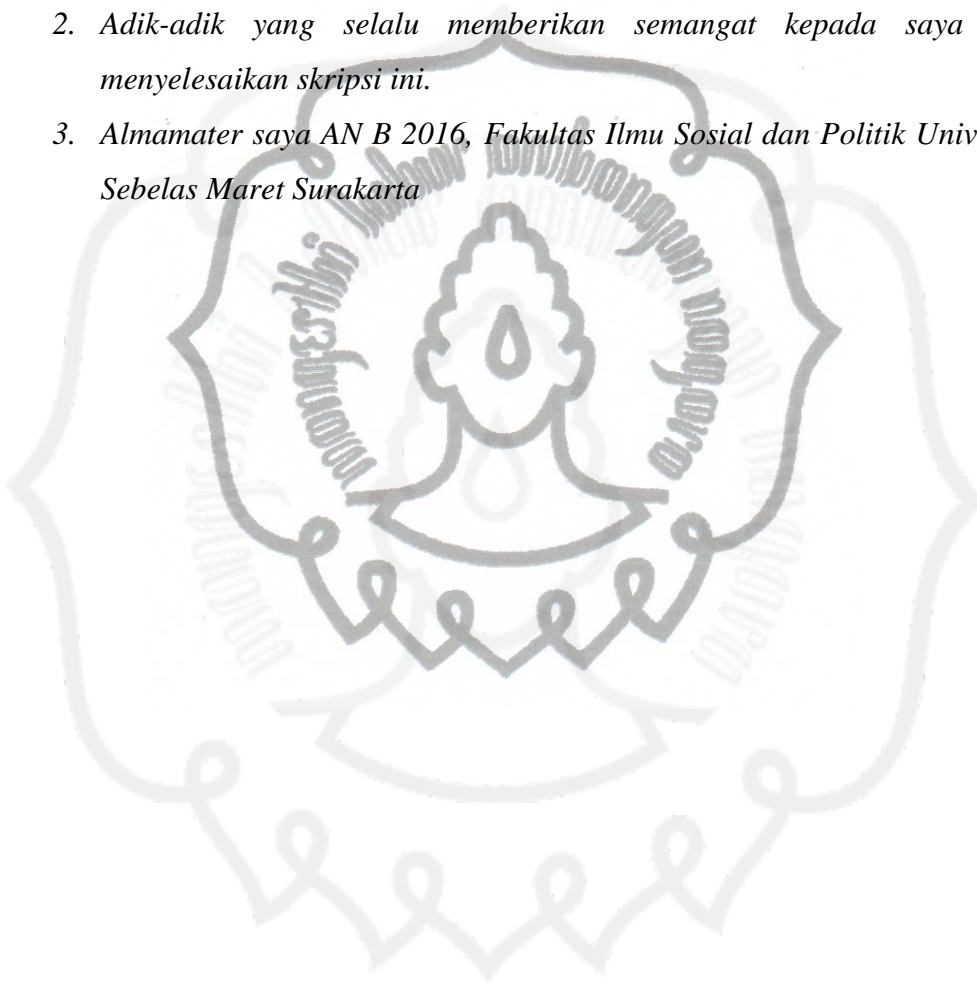
(Penulis)

commit to user

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yesus, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. *Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang terbaik dalam hidup saya.*
2. *Adik-adik yang selalu memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.*
3. *Almater saya AN B 2016, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta*



commit to user

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur kepada Tuhan Yesus yang telah memberikan kasih dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “**Akuntabilitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik**” dengan baik yang merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Sosial di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Besar harapan dari penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan, pelajaran, dan bantuan bimbingan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan laporan skripsi ini.

Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini, kepada:

1. Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berguna dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
2. Dr. Desiderius Priyo Sudibyo, M.Si., dan Herwan Parwiyanto, S.Sos, M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan arahan ketika ujian skripsi ini.
3. Rino Ardhian Nugroho, S.Sos., M.T.I., Ph.D., selaku Kepala Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

commit to user

5. Drs. Sudarmo, M.A., Ph.D., selaku dosen pembimbing akademik saya di Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan arahan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan arahan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Arie Prabowo, S.H., selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk dan Sugiyanto, S.Sos., selaku Kepala Seksi Identitas Penduduk, beserta para staf yang telah memberikan izin dan bantuan dalam memberikan informasi kepada penulis dalam melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua tercinta, Mama saya Rosalinda Sitompul, S.E., M.M. dan Bapak saya Drs. Bonari Tambunan, M.Hum. yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang yang luar biasa serta dukungan moril maupun materiil.
10. Adik-adik saya yang tersayang, Tamara Tambunan, Rahel Tambunan, dan Pande Raja Tambunan yang selalu memberikan doa dan semangat.
11. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan, terutama kelas Ilmu Administrasi Negara B angkatan 2016.
12. Teman-teman yang selalu saling menguatkan seperti saudara sendiri selama kuliah di FISIP Universitas Sebelas Maret Surakarta, mereka adalah Indah Dwi Anggorowati dan Erika Mardina.
13. Teman-teman yang siap sedia membantu saya selama di Solo baik untuk kegiatan kuliah maupun kegiatan diluar perkuliahan, mereka adalah Kristin Injilia Karina Padang, Natalia Pramesti, Vio Veronia, Naftali Monica, dan Vanesa.
14. Teman-teman KKA di Lembaga Administrasi Negara tahun 2019, terima kasih atas kerjasama tim yang baik dan magang yang berkesan, mereka

commit to user

adalah Erika Mardina, Indah Dwi Anggorowati, Oxy Dwi Pamungkas, dan Teguh Budi Santoso.

15. Teman yang selalu mendengarkan curhatan saya dan tak henti-hentinya menyemangati yaitu Nina Septiani Safitri.
16. Teman yang selalu meramaikan masa kuliah saya yaitu Evita Dina Pratiwi.
17. Teman yang siap sedia menemani saat penelitian berlangsung yaitu Vellanika Julia Lara.
18. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis berharap akan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Surakarta, Januari 2021

Penulis,

Natalia M. Tambunan

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan tentang Akuntabilitas	11
1. Definisi Akuntabilitas.....	11
2. Macam-macam Akuntabilitas.....	13
3. Karakteristik Birokrasi yang Akuntabel.....	16
4. Dimensi Akuntabilitas	17
5. Indikator Akuntabilitas Dalam Penelitian Ini:.....	20
C. Tinjauan tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	22
1. Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).....	22
2. Fungsi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).....	24
D. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian.....	29

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
D. Sumber Data.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
G. Validitas Data.....	35
H. Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	38
1. Keadaan Wilayah	38
2. Kondisi Demografis Kota Surakarta	38
3. Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta	39
B. Akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik	47
1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran.....	61
2. Akuntabilitas Manajerial	65
3. Akuntabilitas Finansial.....	73
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
C. Keterbatasan Penelitian.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Matriks Definisi Operasional Akuntabilitas	32
Tabel 4.1 Jumlah penduduk menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Surakarta Tahun 2019	39
Tabel 4.2 Cakupan Kepemilikan KTP-el Kota Surakarta	67
Tabel 4.3 Program Penataan Administrasi Kependudukan	76
Tabel 4.4 Program Pelayanan Administrasi Kependudukan	76
Tabel 4.5 Matriks Indikator Akuntabilitas Duspendukcapil Kota Surakarta Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif Miles & Huberman	37
Gambar 4.1 Bagan Organisasi Dispendukcapil Kota Surakarta	42



commit to user

ABSTRAK

Natalia M. Tambunan. D0116070. Akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Skripsi. Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2020.

Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam pelayanan KTP-el. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan meliputi sumber data primer melalui wawancara dan sumber data sekunder melalui dokumen terkait. Metode penarikan sampel yang digunakan bersifat *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Validitas data dilakukan dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta cukup akuntabel dalam pelayanan KTP-el. Untuk akuntabilitas hukum dan kejujuran, pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan peraturan. Selanjutnya, akuntabilitas manajerial terlaksana melalui kepatuhan petugas terhadap prosedur dan penyusunan laporan pertanggungjawaban atas kinerja organisasi, namun kadang terjadi kendala keterbatasan keping blangko KTP-el dan gangguan jaringan sebagai bagian dari sarana dan prasarana. Selanjutnya, akuntabilitas finansial terlaksana dengan baik melalui publikasi laporan pertanggungjawaban terkait penggunaan dana secara rutin. Walaupun begitu, beberapa kendala yang ada harus diatasi. Sebaiknya, Dispendukcapil Kota Surakarta menyediakan papan pengumuman terkait jumlah keping blangko per hari di tempat layanan agar dapat diperhitungkan ketersediaannya. Kemudian, penegakan hukum atas penyimpangan yang terjadi tidak cukup dengan pemberian sanksi saja, tetapi juga harus dicari akar masalahnya sebagai langkah antisipasi untuk menghindari penyimpangan yang sama terulang kembali. Selain itu, diperlukan juga sosialisasi dan pemasangan spanduk yang lebih tegas untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya mengurus KTP-el.

Kata Kunci: Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran, Akuntabilitas Manajerial, Akuntabilitas Finansial, Pelayanan KTP-el

ABSTRACT

Natalia M. Tambunan. D0116070. The Accountability of Surakarta City's Demographic and Civil Registration Service in Electronic Identity Cards (KTP-el) Services. Public Administration Study Program. Faculty of Social and Politic Science. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2020.

The purpose of this study is to explain how the accountability of the Surakarta City's Demographic and Civil Registration Service in KTP-el services. This research is a qualitative descriptive study. Sources of data used include primary data sources through interviews and secondary data sources through related documents. The sampling method used is purposive sampling. Data collection techniques are interviews, observation, and documentation. The data validity was carried out by sources triangulation and techniques triangulation. The data analysis technique used an interactive analysis model. The results showed that the Surakarta City's Demographic and Civil Registration Service was quite accountable in providing e-KTP services. For legal accountability and honesty, service delivery is in accordance with regulations. Furthermore, managerial accountability is carried out through officers' compliance with procedures and preparation of accountability reports for organizational performance, however, sometimes there are constraints of limited e-ID card blanks and network disruptions as part of the facilities and infrastructure. Furthermore, financial accountability is carried out properly through the publication of accountability reports related to the routine use of funds. However, several obstacles must be overcome. It is better if the Surakarta City's Demographic and Civil Registration Service provides a notice board regarding the number of blank pieces per day at the service point so that availability can be calculated. Then, it is not enough to enforce the law for the irregularities that occur by simply imposing sanctions, but also the root of the problem must be found as a precautionary measure to prevent the same irregularities from recurring. In addition, socialization and firmer banners are also needed to increase public awareness of the importance of taking care of e-KTP as soon as possible.

Keywords: *Legal Accountability and Honesty, Managerial Accountability, Financial Accountability, e-KTP service*