

AKUNTABILITAS PELAYANAN KTP-EL DI KECAMATAN KOTO

TANGAH KOTA PADANG TAHUN 2020-2021

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik pada Departemen Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas

OLEH:

DIAH MULYANI INDRAWATI

1710833013



Pembimbing:

Dr. Aidinil Zetra, MA

Drs. Syaiful, M.Si

ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

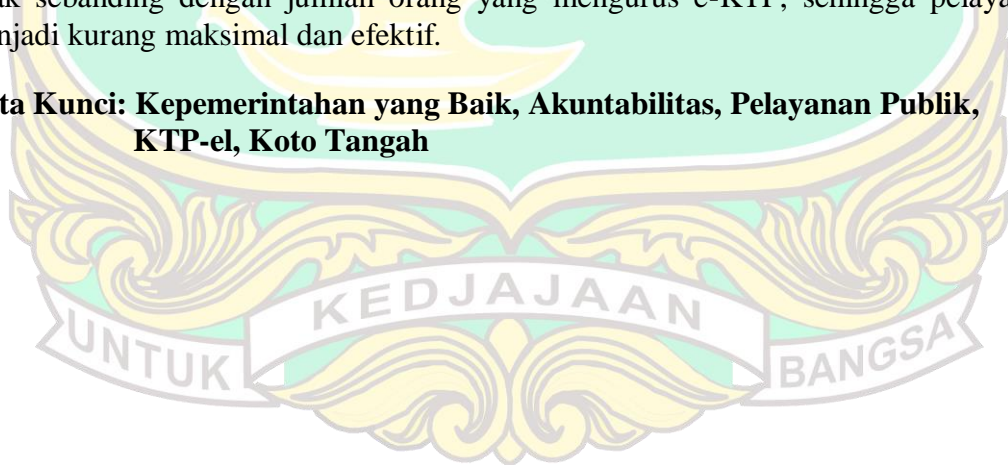
UNIVERSITAS ANDALAS

2023

ABSTRAK

Di era globalisasi saat ini, pegawai merupakan harapan bersama agar suatu negara menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan publik, salah satunya dengan penerapan prinsip good governance “akuntabilitas” untuk pelayanan e-KTP. Penerapan akuntabilitas dalam suatu birokrasi dapat menciptakan pelayanan yang akuntabel dan prima kepada masyarakat. Namun, seiring berjalannya waktu, hal tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Seperti yang dikatakan Kumorotomo, implementasi akuntabilitas dalam pelayanan publik dapat dilihat dari empat indikator yaitu profesionalitas pegawai, kejelasan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana. Kecamatan Koto Tengah merupakan salah satu kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak dari sebelas kecamatan yang ada di Kota Padang. Dalam hal ini pelayanan e-KTP dilaksanakan di kecamatan, dan kecamatan yang bertanggung jawab kepada Dinas Pencatatan Sipil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan akuntabilitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Koto Tengah Kota Padang Tahun 2020-2021. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus instrumental. Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh penulis, penulis menggunakan teknik triangulasi. Hasil dalam penelitian ini adalah akuntabilitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Koto Tengah Kota Padang tahun 2020-2021 telah dilaksanakan, namun masih belum berjalan maksimal. Hal ini dibuktikan dengan indikator yang peneliti gunakan, hanya indikator profesionalisme pegawai yang dapat berjalan. sedangkan indikator kejelasan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan kelengkapan sarana dan prasarana masih belum berjalan optimal. Selain itu, kurangnya alat yang digunakan tidak sebanding dengan jumlah orang yang mengurus e-KTP, sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal dan efektif.

Kata Kunci: Kepemerintahan yang Baik, Akuntabilitas, Pelayanan Publik, KTP-el, Koto Tengah



ABSTRACT

In the current era of globalization, they employees is a common hope that a country becomes better in delivering public service, one of which is the application of the good governance principle of "accountability" for e-KTP services. The implementation of accountability in a bureaucracy can create accountable and excellent services to the community. However, over time, this has not been fully implemented properly. As Kumorotomo said, the implementation of accountability in public services can be seen from four indicators, namely the professionalism of employees, clarity of service, timeliness of service, completeness of facilities and infrastructure. Koto Tengah sub-district is one of the sub-districts that has the largest population of eleven sub-districts in Padang City. In this case the e-KTP service is carried out in the sub-district, and the sub-district it has responsible to the of Civil Registration Office. The purpose of this study is to describe and explain the accountability of e-KTP services in the Koto Tengah District, Padang City in 2020-2021. This study uses a qualitative method with an instrumental case study approach. To test the validity of the data that the author has obtained, the author uses a triangulation technique. The results in this study are that the accountability of e-KTP services in Koto Tengah District, Padang City in 2020-2021 has been implemented, but it is still not running optimally. This is proven by the indicators that researchers use, that only indicators of employee professionalism can work well, while the indicators of service clarity, timeliness of service, and completeness of facilities and infrastructure are still not running optimally. Besides that, the lack of tools used is not proportional to the number of people who take care of the e-KTP, so that the service becomes less optimal and less effective.

Keywords: Good Governance, Accountability, Public Service, e-KTP, Koto Tengah

