

**STUDI AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DALAM PEMBUATAN E-KTP
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NUNUKAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA**



OLEH :

BRENDA PRISLA

NPM : 1963201022

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
S A M A R I N D A**

2025

**STUDI AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DALAM PEMBUATAN E-KTP
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NUNUKAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA**



OLEH :

BRENDA PRISLA
NPM : 1963201022

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
S A M A R I N D A
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

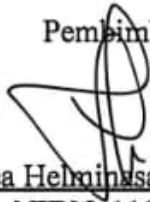
Judul Skripsi : Studi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik
Dalam Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara

Nama : Brenda Prissla
NPM. : 1963201022
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 18 Juni 2025

Menyetujui,

Pembimbing I



Shorea Helminasari, S.I.P., M.A
NIDN. 111509830

Pembimbing II

Deandles Christover, S.I.P., M.Si
NIDN. 1118069501

Mengetahui:



Dr. H. Abdul Rafik, S.P., M.P
NIDN. 2023.070.326

Penguji

1. Shorea Helminasari, S.I.P., M.A
2. Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
3. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si

1.....

2.....

3.....

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Brenda Prissla

NPM : 1963201022

Judul Skripsi : Studi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan yang tercantum sebagai bagian dari laporan skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber secara jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi alademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 18 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Brenda Prissla
NPM. 1963201022

RINGKASAN

BRENDA PRISLA, Studi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara di bawah bimbingan Ibu Shorea Helminasari, S.I.P., M.A selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Ahmad Yani.S.Sos, M.Si selaku Dosen pembimbing II.

Permasalahan utama dalam penelitian ini bahwa masih ada pelayanan yang belum optimal, dan tidak adanya ketepatan waktu dalam pelayanan E-KTP dan masih ada kendala seperti jaringan komunikasi data yang seringkali tidak stabil dalam proses penyiapan E-KTP yang melewati batas, serta standarisasi waktu dalam pembuatan E- KTP terkesan lambat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara beserta faktor pendukung dan penghambat dalam menjalankan akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.

Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus utama peneliti meliputi sistem yang dapat menjamin sumber daya yang konsisten, komitmen dari pimpinan dan seluruh staff instansi, tingkat pencapaian sasaran dan tujuan, berorientasi pada visi misi, jujur objektif transparan dan akurat, serta menyajikan keberhasilan dan kegagalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara telah diterapkan dengan baik melalui penerapan sistem digital SIAK, kepatuhan terhadap SOP, serta transparansi dalam pelaporan hasil kinerja. Faktor pendukung utama akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara meliputi adanya sistem yang mendukung; alat yang memadai; alokasi anggaran yang cukup; pegawai yang jujur, objektif, transparan, dan akurat; terdapat SOP pelayanan, serta adanya koordinasi yang baik antar seluruh jajaran Disdukcapil. Sementara, faktor penghambatnya adalah masih kurangnya SDM yang menangani layanan E-KTP, kendala jaringan serta pasokan listrik.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Kinerja, Pelayanan Publik, E-KTP

RIWAYAT HIDUP



BRENDA PRISSLA, Lahir pada tanggal 15 Maret 2000 di Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara, anak dari bapak Edy Jonatan dan ibu Arni Amba Linggi Sebagai anak ke 1 dari 3 Bersaudara. Peneliti memulai Pendidikan pada tahun 2006 di Sekolah Dasar Negeri 002 Nunukan Lulus Tahun 2012. Pada Tahun 2012 Peneliti melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Nunukan hingga lulus tahun 2015. Pada Tahun 2015 peneliti melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Nunukan dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2019 peneliti melanjutkan Pendidikan ke jenjang lebih tinggi di salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Samarinda yaitu Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda mengambil Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Strata Satu (S1) melalui tes yang di adakan oleh pihak Universitas. Kemudian pada tahun 2023 tepatnya bulan Agustus peneliti mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang di tempatkan di Kelurahan Maridan Kecamatan Sepaku. Selanjutnya peneliti menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi di universitas Widya Gama Mahakam Samarinda sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan sesuai dengan target waktu yang ditentukan oleh peneliti. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Administrasi Publik, Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Peneliti menyadari dengan segala kekurangan dan ketidak sempurnaan yang dimiliki selama proses penulisan. Oleh karena itu semua kritik dan saran yang bersifat membangun dan baik dari pada pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini sangat peneliti harapkan dan peneliti akan menerima dengan senang hati. Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dari beberapa pihak yang merupakan bimbingan, nasihat, dan dukungan semangat. Dengan demikian pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T. Selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh studi di fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
2. Bapak Dr. H. Abdul Rofik., SP., M.P Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyusun skripsi ini.
3. Bapak Ahmad Yani, S.Sos, M.Si selaku ketua program studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang

telah membantu kelancaran proses administrasi yang dibutuhkan oleh peneliti serta membantu, mendukung dan mempermudah proses peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

4. Ibu Shorea Helminasari, S.I.P.,M.A selaku dosen pembimbing I yang telah membantu, mendukung, dan mempermudah proses peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Bapak Deandlles Christover,S.IP.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang juga telah membantu dan mempermudah proses peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos. M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan, motivasi dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama mengikuti masa perkuliahan.
8. Seluruh Staff Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah membantu proses administrasi dan keperluan yang dibutuhkan oleh peneliti.
9. Bapak Agustinus Palentek, SS selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.

10. Ayah dan Ibu Tercinta Edy Jonatan dan Arni Amba Linggi, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup peneliti. Terima kasih atas doa, cinta, kasih sayang, dukungan dan motivasi hingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai Sarjana.
11. Kepada saudara-saudara kandung saya Jordi Jonathan dan Chery Natalia Glory yang turut memberikan doa, motivasi dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Pendidikan tinggi ini dengan penuh semangat dan tekad yang sangat besar.
12. Rekan-rekan mahasiswa utamanya dari program studi Administrasi Publik atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh Pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun di harapkan menjadi bahan perbaikan bagi penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak tak terkecuali peneliti. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan.

Samarinda, 18 Juni 2025

Peneliti



Brenda Prissla

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
RINGKASAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
12.1 Latar Belakang.....	1
12.2 Rumusan Masalah	5
12.3 Tujuan Penelitian	6
12.4 Manfaat Penelitian	7
12.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
12.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN TEORI	10
2.1 Teori Dan Konsep.....	10
2.2 Akuntabilitas.....	11
2.3 Teori Kinerja.....	13
2.3.1 Kinerja Organisasi	14
2.3.2 Kinerja Instansi Pemerintah.....	14
2.3.3 Evaluasi Kinerja	15
2.4 Akuntabilitas Kinerja.....	15
2.4.1 Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah	16
2.4.2 Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan.....	17
2.4.3 Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah	18
2.5 Pelayanan Publik	19
2.5.1 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	20
2.5.2 Azas-Azas Pelayanan Publik	21

2.5.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	22
2.6 E-KTP	23
2.7 Kerangka Pikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jadwal Penelitian	28
3.2 Jenis Penelitian	29
3.3 Lokasi Penelitian	30
3.4 Definisi Konsepsional.....	31
3.5 Fokus Penelitian.....	32
3.6 Sumber Data	34
3.6.1 Data Primer.....	35
3.6.2 Data Sekunder.....	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data	37
3.8 Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
4.1.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.1.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur	46
4.1.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama.....	47
4.1.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian.....	48
4.1.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	49
4.2 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.....	50
4.3 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan	51
4.4 Keadaan Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan	54
4.5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.....	56
4.6 Penyajian Data Hasil Penelitian	58
4.6.1 Sistem Yang Dapat Menjamin Sumber Daya Yang Konsisten	58
4.6.2 Komitmen Dari Pimpinan Dan Seluruh Staff Instansi.....	65
4.6.3 Tingkat Pencapaian Sasaran Dan Tujuan	71

4.6.4 Berorientasi Pada Visi Dan Misi.....	75
4.6.5 Jujur, Objektif, Transpran, Dan Akurat	78
4.6.6 Menyajikan Keberhasilan Dan Kegagalan.....	81
4.7 Pembahasan	84
4.7.1 Sistem Yang Dapat Menjamin Sumber Daya Yang Konsisten	84
4.7.2 Komitmen Dari Pimpinan Dan Seluruh Staff Isntansi.....	87
4.7.3 Tingkat Pencapaian Sasaran Dan Tujuan	89
4.7.4 Berorientasi Pada Visi Dan Misi.....	91
4.7.5 Jujur, Objektif, Transparan, Dan Akurat	92
4.7.6 Menyajikan Keberhasilan Dan Kegagalan.....	94
4.7.7 Faktor Penghambat Dan Pendukung Dalam Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembutan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Judul	Halaman
1.	Jadwal Penelitian	29
2.	Sumber Data Key Informan Dan Informan	36
3.	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.	Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur	45
5.	Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	47
6.	Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian	48
7.	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
8.	Keadaan SDM Berdasar Pendidikan	54
9.	Golongan/Ruang Pegawai Disdukcapil Kabupten Nunukan	55

DAFTAR GAMBAR

	Judul	Halaman
1.	Kerangka Pikir	26
2.	Analisis Data Model Interaktif	43
3.	Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Nunukan	56

DAFTAR LAMPIRAN

	Judul	Halaman
1.	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah	Lampiran 1
2.	Surat Persetujuan Judul Skripsi	Lampiran 2
3.	Surat Pengantar Permohonan Ijin Penelitian	Lampiran 3
4.	Surat Izin Penelitian dari Lokasi Penelitian	Lampiran 4
5.	Kartu Konsultasi Skripsi	Lampiran 5
6.	Pedoman Wawancara	Lampiran 6
7.	Dokumentasi Wawancara	Lampiran 7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan administratif dalam bidang kependudukan terutama dalam pelayanan pembuatan E-KTP.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik nomor 25 tahun 2009, “Pelayanan Publik adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan masyarakat sehubungan dengan penyediaan barang, jasa, dan/atau jasa yang disediakan oleh pemerintah sesuai dengan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan pemerintah ayat 1 pasal 1 “ pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat”. Penyedia layanan harus mengutamakan kebutuhan masyarakat agar dapat memberikan layanan terbaik sesuai dengan tren masa kini, penyelenggaraan pemerintah yang efisien dan beretika sangatlah penting. Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, integritas dan berkesinambungan.

Menurut Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, merupakan sebuah rangkaian kegiatan

dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem dapat diharapkan dapat menyediakan pelayanan publik dalam bentuk pemenuhan atas hal administratif penduduk dan perlindungan penertiban dokumen kependudukan tanpa mendapatkan perlakuan diskriminatif melalui peran aktif Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Adapun yang berkaitan dengan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, yang selanjutnya disingkat SAKIP, adalah rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat, dan prosedur yang dirancang untuk tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data, pengklasifikasian, pengikhtisaran, dan pelaporan kinerja pada instansi pemerintah, dalam rangka pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah. Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah diatur dalam berbagai regulasi, termasuk Peraturan Presiden dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dilakukan oleh seluruh instansi pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah, yang berkomitmen untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja mereka. Dengan demikian, Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah menjadi instrumen penting bagi instansi pemerintah dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good*

governance) serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk teknis Kontrak kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah. Berikut adalah poin-poin penting yang biasanya terdapat dalam peraturan tersebut yaitu kontrak kinerja, pelaporan kinerja, reviu laporan kinerja, tanggung jawab, transparansi dan akuntabilitas. Peraturan ini merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam kinerja aparatur negara.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa Kartu Tanda Kependudukan Elektronik yang selanjutnya disingkat E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi oleh Cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Penerapan E-KTP yang saat ini telah dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat dan mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di ranah Kabupaten / Kota, Provinsi, maupun *database* kependudukan secara nasional. Dengan diberlakukannya E-KTP maka akan meminimalisir adanya praktik pemalsuan KTP dan setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi untuk memiliki E-KTP lebih dari satu. Hal ini dikarenakan di dalam E-KTP sudah terdapat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang berupa iris mata maupun sidik jari penduduk.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISDUKCAPIL) ialah satu

komponen dalam penyelenggaraan urusan pemerintah yang berada dibawah kewenangan daerah, pimpinan tertinggi dalam administrasi tersebut yaitu Kepala Dinas. Sesuai dengan peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Nunukan Nomor 43 Tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Nunukan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan mempunyai tugas pokok membantu bupati melaksanakan urusan pemerintah yang merupakan kewenangan daerah dan tugas pembantuan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam penelitian ini didasari oleh kebutuhan untuk mengevaluasi dan meningkatkan akuntabilitas kinerja dalam pelayanan publik, khususnya terkait pembuatan E-KTP, yang di lakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa layanan ini berjalan lebih efisien, transparan, dan sesuai dengan standar pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan merupakan instansi pemerintah yang membidangi pengendalian penduduk dan pencatatan sipil. Untuk menerapkan praktik pelayanan yang bertanggung jawab dan transparan, pemerintah harus mengumumkan secara terbuka dan tegas bahwa mereka ingin memberikan pelayanan terbaik.

Dalam kaitan ini, harapan masyarakat terhadap akuntabilitas pelayanan publik berperan penting dalam keberhasilan pembuatan E-KTP yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Nunukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang mengeksekusi program yang dikelola. Berdasarkan hasil observasi

disimpulkan bahwa masih ada pelayanan yang belum optimal, dan tidak adanya ketepatan waktu dalam pelayanan E-KTP dan masih ada kendala seperti jaringan komunikasi data yang seringkali tidak stabil dalam proses penyiapan E-KTP yang melewati batas ketentuan serta kemampuan birokrasi dalam menyampaikan pelayanan, prosedur dan persyaratan, serta standarisasi waktu dalam pembuatan E-KTP terkesan lambat. Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut peneliti memiliki keinginan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap permasalahan pelayanan publik, khususnya mengenai **“Studi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.**

1.2 Rumusan Masalah

Suatu penelitian yang akan dilakukan selalu berangkat dari masalah, maka terlebih dahulu peneliti mengemukakan beberapa pendapat yang memberikan definisi mengenai rumusan masalah :

Menurut Sugiyono (2015:35) mengatakan “Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data”.

Selanjutnya menurut Lexy J. Moleong (2015:92) “Masalah adalah lebih dari sekedar pertanyaan dan jelas berbeda dengan tujuan. Masalah adalah suatu keadaan yang bersumber dari hubungan antara dua faktor atau lebih yang menghasilkan situasi yang menimbulkan suatu tanda-tandanya dan dengan sendirinya memerlukan upaya untuk mencari suatu jawaban”.

Sedangkan menurut Fraenkel & Wallen dikutip Sugiyono (2015:84) “masalah penelitian merupakan sesuatu yang pasti, dimana masalah merupakan

segala sesuatu yang akan di teliti merupakan kondisi yang akan di tingkatkan merupakan kesulitan yang di eliminasi, dan merupakan pertanyaan yang perlu di carikan jawabannya’.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa masalah adalah suatu kejadian yang menimbulkan pertanyaan dan berusaha untuk memecahkannya. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian untuk mencari atau menemukan kebenaran atau pengetahuan yang benar. Maksudnya memecahkan suatu masalah atau persoalan yang ingin diteliti menggunakan ilmu pengetahuan.

Pendapat Sukandarrumidi (2013:111), “Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh suatu yang baru atau asli dalam usaha memecahkan suatu masalah yang setiap saat timbul.”

Menurut Sugiyono (2015:397) menyatakan "Secara umum tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Sedangkan secara khusus tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan.

Menemukan berarti sebelumnya belum pernah ada atau belum diketahui".

Selanjutnya menurut Sutrisno Hadi (2021:14) Tujuan penelitian adalah suatu usaha dalam menemukan segala sesuatu agar dapat mengisi kekosongan maupun kekurangan yang ada, menggali lebih mengenai dalam apa yang suda ada, mengembangkan serta memperluas, dan juga menguji kebenaran dari apa yang sebelumnya sudah ada namun untuk kebenaran masih di ragukan.

Berdasarkan beberapa teori di atas peneliti menyimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah mencari tahu serta menemukan suatu sumber permasalahan. tujuan yang ingin peneliti capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada umumnya setiap penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat kepada peneliti maupun kepada orang lain. Demikian juga dengan penelitian yang peneliti lakukan diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan baik bagi diri peneliti sendiri maupun bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2015:397) "Manfaat penelitian bisa bersifat teoritis dan praktis. Penelitian kualitatif lebih bersifat

teoritis, yaitu pengembangan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya”. Selanjutnya menurut Rachmat Trijono (2015:15) “Manfaat penelitian pada dasarnya adalah kegiatan ilmiah untuk memperoleh pengetahuan yang benar tentang suatu masalah. Pengetahuan yang diperoleh dari penelitian terdiri dari fakta, konsep, generalisasi, dan teori yang memungkinkan manusia dapat memahami fenomena dan memecahkan masalah yang dihadapi”.

Sedangkan menurut Kaelan (2015:235) ‘Suatu penelitian harus mempunyai manfaat yang jelas bagi kehidupan manusia, baik manfaat secara praktis, pragmatis, maupun manfaat secara teoritis dan normatif”.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan manfaat penelitian merupakan kegiatan untuk memperoleh hasil penelitian, baik kepentingan pengembangan maupun kepentingan ilmu pengetahuan. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pelayanan publik.
- b. Sebagai bahan informasi bagi pemerintah dan instansi terkait dalam pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan pengetahuan dan dapat bermanfaat sebagai tambahan ilmu tentang pelayanan publik di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan

Utara.

- b. Sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi pihak-pihak yang akan mengadakan penelitian selanjutnya terutama bagi yang tertarik dengan permasalahan yang sama.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Teori Dan Konsep

Teori dan konsep merupakan landasan dalam membahas dan menganalisis tentang suatu permasalahan dan pengertian. Teori merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah penelitian yang bersifat ilmiah. Sebelum peneliti mengemukakan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, terlebih dahulu peneliti akan menguraikan maksud dan pengertian dari teori dan konsep.

Menurut Sugiyono (2015:54) “Teori adalah alur atau penalaran, yang merupakan seperangkat konsep, definisi proporsional yang disusun secara sistematis. Secara umum teori mempunyai tiga fungsi yaitu menjelaskan, meramalkan dan pengendalian suatu gejala”.

Selanjutnya menurut V. Wiratna Sujarweni (2015:20), “Teori adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa penggambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghasilkan suatu teori”.

Kemudian Menurut Warul Walidin (2015:12) menyatakan bahwa “Konsep adalah pengertian atau pemahaman tentang sesuatu (yang berasal dari fakta dan pemahaman itu berada pada akal budi atau rasio manusia. Konsep selalu dipikirkan oleh manusia dan oleh karenanya menjadi pemikiran manusia. Seseorang atau peneliti yang memiliki konsep tertentu atau konsep tentang sesuatu, maka ia harus menuliskan konsep itu sendiri agar dapat dipahami oleh orang lain.

Selanjutnya menurut Harbani Pasolong (2020:81) “Teori yaitu serangkaian

asumsi, konsep, konstruk, definisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep”.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud teori adalah pemaparan berupa gambaran yang jelas untuk menjelaskan suatu fenomena atau hubungan antara fenomena tertentu. Sedangkan yang dimaksud dengan konsep adalah penggambaran gejala secara abstrak dari suatu objek untuk tujuan.

2.2 Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah prinsip yang mengharuskan individu atau organisasi untuk bertanggung jawab atas tindakan, keputusan, dan kebijakan yang diambil. Dalam konteks pemerintahan, akuntabilitas mengacu pada kewajiban pemerintah untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusan yang diambil kepada publik dan lembaga pengawas (Subroto, 2009:8). Ada beberapa aspek penting dari akuntabilitas menurut Dwiyanto (2015:8) adalah sebagai berikut.

1. **Transparansi:** informasi harus tersedia dan dapat diakses oleh publik untuk meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat.
2. **Responsibilitas:** individu atau organisasi harus siap untuk mempertanggung jawabkan tindakan mereka, baik dalam konteks positif maupun negatif.
3. **Pengawasan:** ada mekanisme yang harus ada untuk mengawasi dan menilai kinerja dan keputusan yang diambil, seperti audit, evaluasi, dan pelaporan.

4. Sanksi: jika seseorang atau organisasi tidak memenuhi standar atau melakukan kesalahan, ada konsekuensi yang harus dihadapi.

Akuntabilitas sangat penting dalam konteks pemerintahan dan sektor publik, karena dapat membantu memastikan bahwa pelayanan publik diberikan dengan efektif dan efisien serta mengurangi korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan (Firdausijah, dkk., 2022:59). Di sektor swasta, akuntabilitas juga penting untuk menjaga kepercayaan pemangku kepentingan, termasuk pelanggan, investor, dan karyawan (Firdausijah, dkk., 2022:59). Adapun menurut Broadnax dalam Januarsi (2018:10) “Akuntabilitas mengacu pada sejauh mana suatu organisasi mampu mempertanggungjawabkan tindakan dan perilakunya kepada masyarakat”.

Menurut Nurkholis (2019:197) “ Akuntabilitas adalah sebuah konsep etika yang terkait dengan administrasi publik di pemerintahan baik lembaga eksekutif, legislatif, maupun yudikatif yang sifatnya dapat dipertanggungjawabkan, mampu memberikan jawaban, dapat dipersalahkan, dan tidak memiliki kebebasan”. Adapun menurut Poae dan Saerang (2013:29) “Akuntabilitas mengandung arti pertanggungjawaban, baik oleh orang-orang maupun badan-badan yang dipilih, atas pilihan-pilihannya dan tindakannya.”

Benawan dkk (2018:6) menyatakan bahwa “Akuntabilitas adalah kewajiban suatu instansi untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan pengguna sumber daya publik kepada pemberi mandat (prinsipal)”. Akuntabilitas yang dimaksud oleh para ahli diatas dapat peneliti simpulkan bahwa akuntabilitas dalam instansi apapun itu harus dapat dilakukan oleh siapapun. Akuntabilitas ini sebagai suatu proses tata kelola

pemerintahan agar dapat tercapainya hal-hal yang sesuai dengan prosedur pemerintahan.

2.3 Teori Kinerja

Konsep kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Istilah *performance* sering diindonesiakan sebagai performa. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Menurut Fahmi (2013:2) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Sementara Menurut Pasolong (2013:196) “mengemukakan bahwa konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi”.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi (Uha, 2013:5). Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Tercapainya kinerja yang maksimal tidak akan terlepas dari peran pemimpin birokrasi dalam memotivasi bawahannya dalam melaksanakan pekerjaan secara efisien dan efektif (Pasolong, 2022:12).

2.3.1 Kinerja Organisasi

Pasolong (2013:198) “mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. Dari definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen yaitu:

1. Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri.
2. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindaklanjuti, sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.
3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan (Jelatu & Jewaru, 2024:29-33).

2.3.2 Kinerja Instansi Pemerintahan

Definisi kinerja instansi pemerintah menurut keputusan kepala Lembaga Administrasi Negara No: 239/IX/6/2003 adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintahan yang mengidikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Kinerja instansi pemerintah difokuskan pada pengukuran kinerja terhadap satuan kerja atau entitas dilingkungan pemerintah. Fokus pengukuran kinerja dapat untuk setiap satuan kinerja atau entitas yang mencakup:

1. Visi, misi, tujuan dan sasaran
2. Tugas pokok dan fungsi
3. Struktur organisasi dan personalia
4. Program kerja
5. Anggaran (Jelatu & Jewaru, 2024:43).

2.3.3 Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja bertujuan untuk mengetahui pencapaian realisasi, kemajuan dan kendala yang dijumpai dalam rangka pencapaian misi agar dapat dinilai dan dipelajari guna perbaikan dan pelaksanaan program/kegiatan dimasa yang akan datang. Dalam evaluasi kinerja dilakukan analisis efisiensi dengan cara membandingkan antara output dan input baik untuk rencana maupun realisasi (Yi et al, 2024:8).

2.4 Akuntabilitas Kinerja

Akuntabilitas kinerja merupakan kewajiban pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pemberi amanah yang memiliki hak dan kewajiban untuk meminta pertanggung jawabnya (Yi et al, 2024:8). Definisi Akuntabilitas kinerja menurut instruksi presiden nomor 7 tahun 1999 adalah perwujudan kewajiban suatu pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan progam dan kegiatan yang telah diamanatkan

para pemangku kepentingan dalam rangka mencapai misi organisasi secara terukur dengan sasaran/target kinerja yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah yang disusun secara periodik.

2.4.1 Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) menurut Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2015 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, tepatnya pada Pasal 1 angka 5 adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai saraan dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik. Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah menurut Latif, Asri, & Santosa (2022:1370) dapat terwujud dengan baik apabila memenuhi persyaratan-persyaratan sebagai berikut:

1. Beranjak dari sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber data yang konsisten dengan asas-asas umum penyelenggaraan negara.
2. Komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi yang bersangkutan.
3. Menunjukkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.
4. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi, serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
5. Jujur, obyektif, transparan dan akurat.
6. Menyajikan keberhasilan dan kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

2.4.2 Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan

Berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), definisi akuntabilitas kinerja menurut perpres tersebut adalah perwujudan kewajiban suatu pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan yang telah diamanatkan para pemangku kepentingan dalam rangka mencapai misi organisasi secara terukur dengan sasaran/target kinerja yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah yang disusun secara periodik.

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) adalah rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat dan prosedur yang dirancang untuk tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data, pengklasifikasian, pengikhtisaran dan pelaporan kinerja pada instansi pemerintah dalam rangka mempertanggungjawabkan dan meningkatkan kinerja instansi pemerintah. Dalam instruksi presiden Nomor 7 tahun 1999 dikatakan bahwa tujuan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah adalah untuk mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja instansi pemerintah adalah untuk mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja instansi pemerintah sebagai salah satu prasyarat untuk terciptanya good governance. Sasaran sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah menurut Andriani, Rosita, & Ihsan (2015:53) adalah:

1. Menjadikan instansi pemerintah yang akuntabel sehingga dapat beroperasi secara efisien, efektif dan responsive terhadap aspirasi masyarakat dan lingkungannya.

2. Terwujudnya transparansi instansi pemerintah.
3. Terwujudnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan nasional.
4. Terpeliharanya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

2.4.3 Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) adalah dokumen yang berisi gambaran perwujudan AKIP yang disusun dan disampaikan secara sistematis (LAN, 2003:5). LAKIP harus menyajikan data dan informasi relevan bagi pembuat keputusan agar dapat menginterpretasikan keberhasilan dan kegagalan secara lebih luas dan mendalam.

Setiap instansi pemerintah berkewajiban untuk menyiapkan, menyusun dan menyampaikan laporan kinerja secara tertulis, periodik dan melembaga. Laporan kinerja ini dimaksudkan untuk mengkomunikasikan capaian kinerja instansi pemerintah dalam satu tahun anggaran yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan dan sasaran instansi pemerintah. Instansi pemerintah yang bersangkutan harus mempertanggungjawabkan dan menjelaskan keberhasilan dan kegagalan tingkat kerja yang dicapainya. Pelaporan kinerja instansi pemerintah ini kemudian dituangkan dalam dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).

LAKIP dapat dikategorikan sebagai laporan rutin karena paling tidak disusun dan disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan setahun sekali (LAN:2003).

2.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik disektor pemerintah di Indonesia, termasuk di Kabupaten Nunukan, diatur oleh berbagai peraturan dan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai Bupati Nunukan, ada regulasi yang ditetapkan untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik, transparan, dan akuntabel. Beberapa aspek yang umumnya diatur dalam Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Nunukan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal terkait pelayanan publik meliputi:

1. Standar Pelayanan: penetapan standar minimum untuk berbagai jenis pelayanan publik agar masyarakat mendapatkan layanan yang berkualitas.
2. Transparansi dan Akuntabilitas: kewajiban untuk mempublikasikan informasi mengenai layanan yang disediakan, termasuk prosedur, biaya, dan waktu pelayanan.
3. Partisipasi Masyarakat: mengajak masyarakat untuk memberikan masukan terkait pelayanan publik dan memperhatikan aspirasi serta kebutuhan mereka.
4. Pengawasan dan Penanganan Keluhan: membangun sistem untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik dan menyediakan mekanisme bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan masukan.
5. Pelatihan dan Peningkatan Kapasitas: melaksanakan program pelatihan bagi pengawas negeri atau petugas layanan publik agar mereka memiliki kompetensi yang memadai.

Menurut Ratminto dalam Izlin (2021:15) “Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai suatu tindakan baik berupa barang publik maupun pelayanan publik dan

pada dasarnya dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan dapat dipertanggungjawabkan, dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dan menurut Wasitono yang dikutip Hardiyansyah (2018:11) “Pelayanan Publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat”.

Sementara itu menurut Dwiyanto dalam Isriyani (2021:8) agar dapat dikategorikan sebagai Pelayanan Publik maka harus memiliki beberapa kriteria antara lain :

1. Barang dan jasa mempunyai eksternalisasi yang bermutu.
2. Penyedia barang dan jasa harus memiliki tujuan.
3. Pelayanan publik dibawah wewenang pemerintah, pemerintah juga berperan dan sangat berpengaruh pada proses pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai pelayanan publik yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk aktivitas pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan (masyarakat) berdasarkan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.5.1 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Beberapa unsur penting dalam pelayanan publik menurut Wardhana (2022:41) meliputi:

1. Sasaran Pelayanan: Masyarakat atau publik yang akan dilayani
2. Proses Pelayanan: Tahapan atau prosedur yang dilalui untuk memberikan pelayanan kepada Masyarakat
3. Sumber Daya: Manusia, dana, alat, dan bahan yang digunakan dalam proses pelayanan.
4. Standar Pelayanan: Kualitas dan batas waktu yang ditentukan dalam memberikan pelayanan.
5. Mekanisme Pengaduan: saluran bagi masyarakat untuk masukan terkait pelayanan yang diberikan.
6. Tanggung Jawab: kewajiban dari penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan transparan.

2.5.2 Azas-Azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggara membutuhkan azas-azas pelayanan (Wardhana, 2022:6). Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyediaan pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik. Adapun azas pelayanan publik Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan

6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/non diskriminatif
8. Transparansi
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.5.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip dasar yang harus dipegang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa prinsip yang diatur dalam undang-undang tersebut:

1. Kepastian Hukum: Pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan harus jelas isinya agar masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya.
2. Transparansi: Informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat agar mereka dapat mengaksesnya dengan mudah.
3. Akuntabilitas: Setiap penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas hasil dan proses pelayanan yang diberikan, termasuk memberikan penjelasan jika ada keluhan dari masyarakat.

4. **Kualitas:** Pelayanan publik harus memenuhi standar yang telah ditetapkan, baik dari segi waktu, biaya, maupun hasil. Penyedia layanan harus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan.
5. **Partisipasi:** Masyarakat diberikan ruang untuk berpartisipasi dalam proses pelayanan, termasuk memberikan masukan atau saran untuk peningkatan layanan.
6. **Kesetaraan:** Setiap individu berhak mendapatkan pelayanan publik dengan perlakuan yang sama, tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, atau golongan.
7. **Responsivitas:** Pelayanan harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan permasalahan yang dihadapi, serta cepat dalam menanggapi setiap keluhan atau permintaan.
8. **Inovasi:** Pelayanan publik harus terbuka terhadap inovasi dan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat.

Dengan mengikuti prinsip-prinsip tersebut, diharapkan pelayanan publik di Indonesia dapat berjalan secara optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

2.6 E-KTP

E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang ini menetapkan dasar hukum dan kerangka kerja bagi pengelolaan data kependudukan serta penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan E-KTP. Beberapa poin penting di

dalam undang-undang tersebut terkait E-KTP dalam undang-undang tersebut antara lain:

1. Tujuan: E-KTP bertujuan untuk memberikan identitas hukum yang jelas bagi setiap warga negara indonesia, sekaligus untuk meningkatkan akurasi dan integritas data kependudukan.
2. Data Biometrik: E-KTP menggunakan data biometrik, seperti sidik jari dan pengenalan wajah, untuk meningkatkan keamanan dan mencegah penyalahgunaan.
3. Pendaftaran: Setiap warga negara indonesia yang berusia 17 tahun keatas diwajibkan untuk mendaftar dan memiliki E-KTP sebagai identitas diri resmi.
4. Sistem Informasi: E-KTP diintegrasikan dalam sistem informasi administrasi kependudukan yang dapat diakses oleh instansi pemerintah untuk keperluan pelayanan publik.
5. Hak dan Kewajiban: Dalam undang-undang ini, terdapat pengaturan mengenai hak dan kewajiban warga negara dalam hal pengelolaan data kependudukan dan keharusan untuk menjaga kerahasiaan data pribadi.
6. Sanksi: Terdapat ketentuan mengenai sanksi bagi pihak-pihak yang melanggar ketentuan terkait administrasi kependudukan dan penyalahgunaan data kependudukan.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 merupakan langkah penting dalam memperkuat sistem identitas kependudukan di Indonesia dan mendukung berbagai program pemerintah dalam pelayanan publik. Adapun pengertian E-KTP menurut

Susilo (2013:10) “Kartu tanda penduduk selanjutnya disingkat (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.”

Selanjutnya menurut Aprillia (2017:28) “Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah dokumen kemasyarakatan yang menurut sistem pengamanan atau pengendalian dari segi manajerial atau teknologi informasi berdasarkan database kependudukan nasional yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara dalam rangka kelancaran administrasi kependudukan. Setiap organisasi penyedia layanan diharuskan untuk mengawasi masalah kependudukan dan menerapkan serta melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola yang baik untuk layanan yang diberikannya kepada mereka yang membutuhkan. Kartu identitas yang dibuat secara elektronik, baik dalam bentuk fisik maupun digital.”

Pemberlakuan E-KTP ditujukan sebagai upaya untuk menertibkan administrasi penduduk di Indonesia agar setiap identitas dan mobilitas penduduk dapat tercatat secara jelas dan benar oleh negara. Prosedur proses pembuatan E-KTP pada hakikatnya sama dengan pembuatan KTP sebelumnya, namun pada proses pembuatan E-KTP ini dilengkapi dengan proses pengambilan sidik jari dan scan retina mata. Proses ini bertujuan untuk menciptakan data yang bersifat tunggal dalam arti setiap orang hanya dengan satu identitas (KTP). Berikut merupakan langkah-langkah dalam proses pembuatan E-KTP adalah sebagai berikut sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013:

1. Proses pembacaan biodata: Entri Nomor KK dan NIK
2. Pengambilan foto

3. Perekaman tanda tangan
4. Perekaman sidik jari
5. Scan retina mata.

2.7 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu konsep atau pikir peneliti yang logis untuk menentukan penelitian dalam menentukan kesimpulan penelitian ini. Yang dijelaskan juga oleh para ahli sebagai berikut:

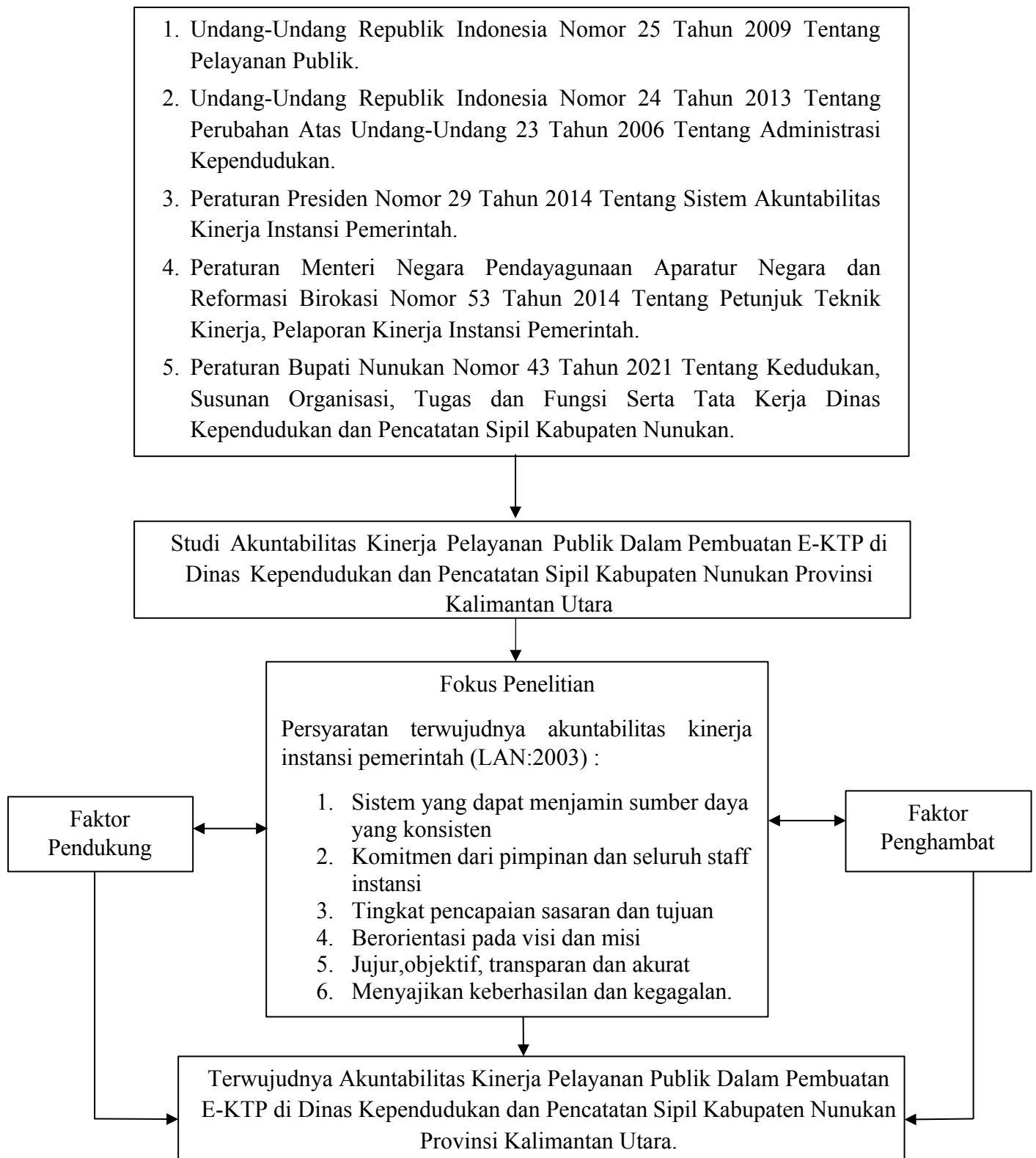
Menurut Uma Sakaran dalam buku Sugiyono (2018:108) “Berpendapat bahwa “kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.”

Ada pula penjelasan menurut Harbani Pasolong (2016:122) “Menyatakan bahwa “Kerangka pikir adalah buatan peneliti sendiri (bukan pembahasan teori atau konsep yang diulang), yaitu bagaimana cara peneliti berargumentasi dalam menghubungkan variable yang hendak diteliti.”

Selanjutnya menurut Sapto Haryoko dalam Sugiyono (2018:94) “Berpendapat bahwa “Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian berkenan dua variabel atau lebih”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa Kerangka Pikir adalah susunan logika dalam menjelaskan atau memaparkan hubungan variable dengan permasalahan yang diidentifikasi. Adapun kerangka pikir peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



Sumber: Diolah Peneliti 2024

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jadwal Penelitian

Setiap penelitian dan penulisan skripsi, tentu saja melalui beberapa tahapan yaitu tahapan awal, tahapan pelaksanaan hingga ketahapan penyelesaian, adapun mengenai jadwal dan tahapan-tahapan mengenai jadwal pelaksanaan kegiatan yang peneliti lakukan, dimulai dari pengajuan judul sampai dengan mencari data yang peneliti perlukan.

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:73) “Waktu penelitian adalah tanggal, bulan, dan tahun dimana penelitian dilakukan”.

Sedangkan menurut Sugiyono yang dikutip Andi Prastowo (2016:47) menjelaskan bahwa “Jangka waktu penelitian kualitatif cukup lama karena tujuan penelitian kualitatif bersifat penemuan”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2017:26) “Tidak ada cara yang mudah untuk menentukan berapa lama penelitian kualitatif dilaksanakan. Pada umumnya penelitian dilaksanakan dalam tahunan. Tetapi lama penelitian akan bergantung pada keberadaan sumber data, interest, dan tujuan penelitian”.

Berdasarkan teori yang dijelaskan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa jadwal penelitian adalah yang berisi tahapan waktu penelitian yang dilakukan dalam bentuk tanggal, bulan, tahun. Adapun jadwal penelitian yang peneliti tentukan terdiri dari beberapa tahap yaitu:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan				
		Oktober 2023	Januari 2024	November 2024	Februari 2025	April 2025
1	Observasi					
2	Pengajuan Judul					
3	Penyusunan Skripsi					
4	Penelitian Lapangan					
5	Seminar Hasil					
6	Ujian Pendaran					

Sumber: dibuat oleh peneliti 2024

3.2 Jenis Penelitian

Menurut Alsa (2014: 45) “Mendefinisikan Penelitian kualitatif sebagai suatu interpretatif sederhana yang bersentral pada pengertian atau pemaknaan peneliti mengenai masalah tertentu.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2015:347) “Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme/interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai eksperimen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif telah menekankan makna daripada generalisasi”.

Sedangkan menurut Lexy J. Moleong (2015:6) “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah”.

Dengan demikian penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan metode Deskriptif yaitu menggambarkan dan mengetahui secara mendetail permasalahan yang diteliti di lapangan.

3.3 Lokasi Penelitian

Menurut Lexy J. Moleong yang dikutip Ari Setiawan (2012:28) “Dalam menentukan penelitian terbaik yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan, sementara terbentuknya geografis dan praktis, seperti waktu, biaya, tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian”.

Kemudian menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:73) “Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan”.

Selanjutnya menurut Lexy J Moleong (2018:127) “Menjelaskan bahwa dalam memilih suatu lokasi penelitian di arahkan oleh suatu teori secara empiris yang kemudian dirumuskan ke dalam bentuk data yang bersifat sementara”.

Dari pendapat diatas disimpulkan lokasi penelitian merupakan, suatu tempat atau wilayah dimana sebuah penelitian akan dilakukan. Adapun lokasi penelitian pada penelitian ini yaitu, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di JL. P. Antasari No 20, Nunukan Timur, Kecamatan Nunukan, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara.

3.4 Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional merupakan suatu pemikiran umum yang digunakan peneliti untuk menjelaskan atau menggambarkan variabel atau konsep yang ada pada penelitian ini.

Menurut Riduwan (2014:36) mengemukakan “Definisi konsepsional adalah anggapan dalam penelitian sebagai landasan teori dari pemikiran yang digunakan dalam suatu penelitian, yang mana semua hasil, kesimpulan dan kebenarannya diterima oleh peneliti”.

Selanjutnya menurut Ulber Silalahi (2014:196) “Mengemukakan pendapatnya bahwa “Konseptualisasi ialah suatu abstraksi yang mewakili suatu ide. Bagaimana anda dapat mengobservasi atau mengukur sesuatu tanpa mengetahui apa yang sedang anda lihat”.

Sedangkan menurut Deddy Mulyani (2015:1) “Berpendapat bahwa “Konsep adalah suatu abstraksi yang menggambarkan ciri-ciri umum sekelompok objek, peristiwa atau fenomena lainnya.

Menurut Sutisno Hadi (2020:77) yang menyebutkan bahwa “ Definisi konsepsional merupakan abstraksi yang terbentuk olrh generalisasi hal-hal khusus”.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa definisi konsepsional merupakan pemahaman suatu ide yang membatasi ruang lingkup penelitian yang berbentuk abstrak mengenai suatu permasalahan dari adanya kejadian yang akan dijelaskan dalam penelitian.

Maka yang menjadi definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara merupakan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah yang dapat terwujud dengan baik apabila memenuhi persyaratan-persyaratan seperti sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya yang konsisten dengan asas-asas penyelenggaraan negara, adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh instansi yang bersangkutan, menunjukkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan, berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta manfaat yang diperoleh, jujur objektif transparan dan akurat serta menyajikan keberhasilan dan kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

3.5 Fokus Penelitian

Menurut Spradly dalam Sugiyono (2014:34) “Dalam mempertajam penelitian, penelitian kualitatif menetapkan fokus. Fokus merupakan dominan tunggal atau beberapa dominan yang terkait dari situasi sosial”.

Menurut Sugiyono (2015:395) “Fokus penelitian merupakan batasan masalah. Karena adanya keterlibatan, baik tenaga, dana dan waktu upaya hasil penelitian lebih terfokus, maka penelitian tidak akan melakukan penelitian terhadap

keseluruhan yang ada pada objek atau situasi sosial tertentu, tetapi perlu menentukan fokus penelitian”.

Selanjutnya Lexy J. Moleong (2015:97) “Fokus penelitian merupakan masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengalaman yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya”.

Menurut beberapa pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan fokus penelitian adalah garis besar dari penelitian, maka observasi serta analisis hasil penelitian akan lebih terarah dan mempermudah peneliti sebelum melaksanakan observasi.

Fokus penelitian ini sangat penting untuk dijadikan saran dan mengarahkan jalannya penelitian. Adapun fokus penelitian pada penelitian ini yang diuraikan sebagai berikut yaitu :

- a. Sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya yang konsisten.
- b. Komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi yang bersangkutan.
- c. Tingkat pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.
- d. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi,
- e. Jujur, objektif, transparan dan akurat.
- f. Menyajikan keberhasilan dan kegagalan.

3.6 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dapat berupa benda, hal atau orang yang dapat diamati dan memberikan data maupun informasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan.

Menurut Sugarsimi Arikunto (2013:172) “Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat di peroleh”.

Sedangkan menurut Lofland (dalam buku Lexy J. Moleong, 2016;157) “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik.”

Selanjutnya Sugiyono (2017:104) “Bila diliat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder”.

Dalam suatu penelitian, sumber data sangat diperlukan untuk melengkapi pendeskripsian penelitian, dimana keseluruhan data tersebut perlu pula penjelasan dari mana asal sumber tersebut. Adapun jenis data yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian lapangan ini adalah data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif diantaranya.

3.6.1 Data Primer

Sumber data primer merupakan suatu sumber data paling utama dalam pengumpulan data. Menurut Husein Umar (2013:420) “Data Primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

Menurut Sugiyono (2014:187) merupakan bahwa “Sumber data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data”.

Adapun menurut Sumadi Suryabrata (2014:39) mengemukakan bahwa “Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugas-petugasnya) dari sumber pertamanya”.

Berdasarkan beberapa teori diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa sumber data primer adalah data langsung yang didapatkan pada penelitian lapangan melalui wawancara maupun dokumentasi. Teknik penentuan informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang dimana teknik ini mempermudah peneliti dalam menentukan key informan dan informan. Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.2 Sumber Data Key Informan dan Informan

No	Nama	Jabatan	Pendidikan	Keterangan
1	Agustinus Palentek, SS	Kepala Dinas	S1	Key Informan
2	Wilson SE.,M.A.P	Sekretaris	S2	Informan
3	Mohammad Delvian N.M	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	S2	Informan
4	Muhammad Rizal,S.Kom	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Layanan	S1	Informan
5	Khairul	Staff Dinas		Informan
6	Aidah Muslimin	Masyarakat yang telah mengurus E-KTP	SMA/SMK	Informan
7	Rahman Majid	Masyarakat yang telah mengurus E-KTP	SMA/SMK	Informan

Sumber : dibuat oleh peneliti 2025

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder yakni data yang diperoleh melalui laporan-laporan, buku- buku dan catatan yang berkaitan erat dengan permasalahan peneliti.

Menurut Sumadi Suryabrata (2014:39) “Data sekunder itu biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen misalnya data mengenai keadaan demografis suatu daerah, data mengenai produktivitas suatu perguruan tinggi, data mengenai persediaan pangan suatu daerah dan sebagainya”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2015:187) “Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti pada penelitian ini. Sumber data sekunder merupakan sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data,

misalnya lewat orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder ini akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data-data menganalisis hasil dari penelitian ini yang nantinya dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat validitas yang tinggi”.

Menurut Creswell (2016:12) “ Selama penelitian, peneliti juga mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif”. Adapun data-data sekunder yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu :

1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.
2. Buku-buku Ilmiah.
3. Literatur lainnya seperti Jurnal, Artikel dan Dokumen yang berkaitan dengan judul penelitian sebagai referensi untuk peneliti.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara maksimal dan sesuai dengan apa yang diharapkan digunakan teknik pengumpulan data yang tepat agar dapat menjawab semua permasalahan yang ada.

Menurut Lexy J. Moleong (2014:58) “Teknik pengumpulan data adalah cara atau strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2014;308) ”Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwa

teknik pengumpulan data sangat erat hubungannya dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan.”

Menurut Sugiyono (2017;224) “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang ditetapkan”.

Adapun teknik atau cara pengumpulan data yang dilakukan peneliti dilakukan dengan cara yaitu :

1. Observasi

Menurut Nasution yang dikutip (Sugiyono, 2014;309) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

Menurut Sugiyono (2016:226)“Observasi adalah dasar semua pengetahuan para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”.

Menurut Johns (2021:58) “setiap orang dapat melakukan observasi dari bentuk sederhana sampai pada tingkatan observasi paling kompleks”.

Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat peneliti simpulkan bahwa observasi yaitu pengumpulan data yang melakukan pengamatan yang cermat dan terinci mengenai keadaan lapangan yang diteliti, digunakan untuk merekam data-data primer berupa peristiwa atau situasi sosial tertentu pada lokasi penelitian yang

berhubungan dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.

2. Wawancara

Menurut Esterberg yang dikutip (Sugiyono, 2014:316) “Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

Menurut Nanang Martono (2015:362) “ Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara peneliti mengajukan pertanyaan secara lisan kepada informan”.

Dan selanjutnya menurut Sugiyono (2016:137) “Wawancara adalah digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti”.

Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat peneliti simpulkan bahwa wawancara yaitu sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan berkomunikasi langsung dan melakukan Tanya jawab kepada key informan dan informan untuk mendapatkan keterangan dan informasi dalam mengumpulkan data melalui wawancara ini, peneliti melakukan berdasarkan indikator yang telah ditentukan.

3. Dokumentasi

Menurut Burhan Bungin (2014:124) “Metode dokumenter adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial”.

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2017:69) mengatakan “Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.”

Menurut Sugiyono (2018:476) “Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”.

Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Untuk mendapatkan pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data seperti foto atau gambar, penggunaan ini dapat dijadikan bahan untuk mengecek kesesuaian data dan merupakan bahan utama dalam penelitian serta berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan Studi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.

3.8 Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi dari responden atau sumber data lainnya terkumpul.

Menurut Sugiyono (2015:244) mengatakan bahwa “Analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara,

catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain”.

Berdasarkan Lexy J. Moleong (2016:280) menyatakan bahwa “Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”.

Sedangkan Spradley dalam Sugiyono (2017:224), “Berpendapat bahwa analisis dalam penelitian apapun adalah merupakan cara berpikir. Hal itu berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan”.

1) Pengumpulan Data (*Data Collecting*)

Menurut Miles Huberman yang dikutip Sugiyono (2014:334) “Analisis data dalam kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap valid”.

2) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Miles Huberman yang dikutip Sugiyono (2014:334) “Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibentuk dengan peralatan elektronik seperti komputer mini dengan memberikan kode pada aspek- aspek tertentu”.

3) Penyajian Data (*Data Display*)

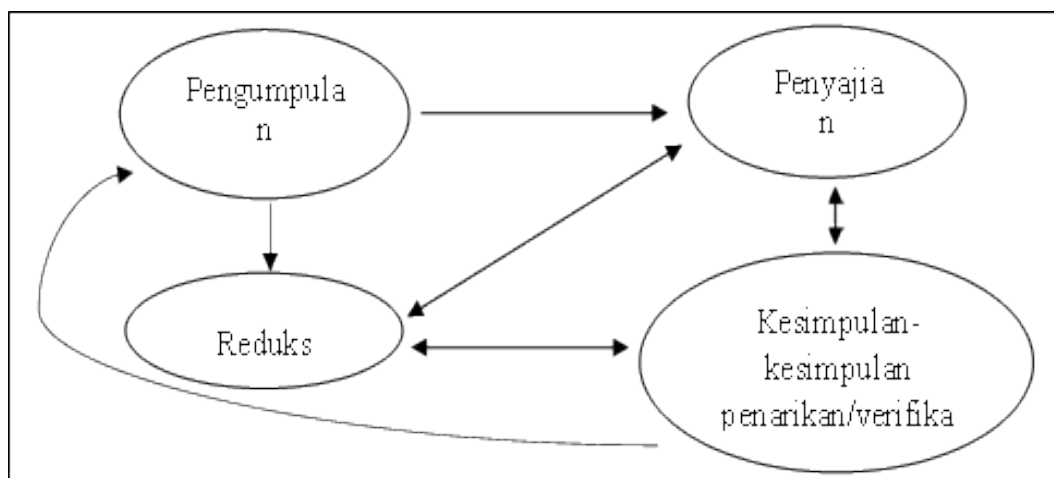
Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam uraian singkat, hubungan antara kategori dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles Huberman yang dikutip Sugiyono (2014:339) “Dalam melakukan penyajian data, selain dari teks yang naratif juga dapat berupa grafik, matriks, jaringan kerja (network) dan chat”. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion drawing/Verification*)

Menurut Miles Huberman yang dikutip Sugiyono (2017:141) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. “Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal tahap didukung oleh bukti-

bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang valid.

Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Miles dan Huberman yang dikutip (Sugiyono 2014:335).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Berdasarkan profil data kependudukan Kabupaten Nunukan (2024), secara geografis Kabupaten Nunukan terletak pada 115^o33" - 118^o3" Bujur Timur dan 03^o15"00" - 04^o24"55" Lintang Utara merupakan wilayah paling Utara dari provinsi Kalimantan Utara. Posisinya yang berbatasan langsung dengan negara Malaysia menjadikan Kabupaten Nunukan sebagai daerah yang strategis dalam peta lalu lintas anatar Negara.

Batas-batas wilayah Kabupaten Nunukan adalah sebagai berikut:

1. Sebelah Barat : Malaysia Timur, Serawak
2. Sebelah Utara : Malaysia Timur, Sabah
3. Sebelah Timur : Selat Makasar dan Laut Sulawesi
4. Sebelh Selatan : Kabupaten Tana Tidung dan Kabupaten Malinau

Luas wilayah Kabupaten Nunukan merupakan kabupaten terbesar ketiga setelah Kabupaten Malinau dan Kabupaten Bulungan di Provinsi Kalimantan Utara dengan luas $\pm 14.247,50$ km² yang terdiri dari 21 Kecamatan, 232 Desa, dan 8 Kelurahan.

4.1.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah penduduk Kabupaten Nunukan berdasarkan data kependudukan bersih pada tahun 2023 sebesar 217.923 jiwa yang terdiri dari 115.669 jiwa laki-laki dan 102.254 jiwa perempuan yang tersebar di 21 kecamatan. Jumlah persebaran penduduk Kabupaten Nunukan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Sebatik	3.865	3.499	7.364
2	Nunukan	39.260	33.665	72.925
3	Sembakung	3.544	3.254	6.798
4	Lumbis	3.531	3.204	6.735
5	Krayan	1.867	1.680	3.547
6	Sebuku	6.510	5.561	12.071
7	Krayan Selatan	757	695	1.452
8	Sebatik Barat	6.743	6.145	12.888
9	Nunukan Selatan	13.413	12.134	25.547
10	Sebatik Timur	7.712	7.318	15.030
11	Sebatik Utara	4.256	4.022	8.278
12	Sebatik Tengah	4.679	4.309	8.988
13	Sei Menggaris	5.962	4.833	10.795
14	Tulin Onsoi	6.075	5.187	11.262
15	Lumbis Ogong	1.562	1.427	2.989
16	Sembakung Atulai	1.155	1.127	2.282
17	Krayan Tengah	574	489	1.063
18	Krayan Timur	828	730	1.558
19	Krayan Barat	1.616	1.412	3.028
20	Lumbis Pansiangan	784	703	1.487
21	Lumbis Hulu	407	403	810
Jumlah		115.669	102.254	217.923

Sumber: Data Kependudukan Kabupaten Nunukan, 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa total jumlah penduduk di Kabupaten Nunukan adalah 217.923 jiwa, terdiri dari 115.669 laki-laki dan 102.254 perempuan. Kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak adalah Nunukan (72.925 jiwa), sedangkan kecamatan dengan jumlah penduduk paling sedikit adalah Lumbis Hulu (810 jiwa). Tabel 4.1 juga menunjukkan bahwa *sex ratio* Kabupaten

Nunukan pada tahun 2023 adalah 113,1 ($115.669/102.254 \times 100$), yang berarti terdapat sekitar 113 laki-laki untuk setiap 100 perempuan atau jumlah laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan di Kabupaten Nunukan.

Tabel 4.1.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	0-4	8.919	8.238	17.157
2	5-10	10.702	10.045	20.747
3	10-14	11.254	10.498	21.752
4	15-19	6.988	6.673	13.661
5	20-24	10.721	9.771	20.492
6	25-29	10.485	8.792	19.277
7	30-34	9.292	8.063	17.355
8	35-39	9.204	8.197	17.401
9	40-44	9.583	8.205	17.788
10	45-49	8.352	7.115	15.467
11	50-59	7.332	6.023	13.355
12	60-64	5.035	4.101	9.136
13	65-69	3.380	2.730	6.110
14	70-74	1.992	1.673	3.665
15	75	1.147	941	2.088
Total		115.669	102.254	217.923

Sumber: Data Kependudukan Kabupaten Nunukan, 2023

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa kelompok usia dengan jumlah penduduk terbanyak adalah 10-14 tahun (21.752 jiwa). Kelompok usia dengan jumlah penduduk paling sedikit adalah 75 tahun ke atas (2.088 jiwa). Selain itu, setiap kelompok umur menunjukkan jumlah laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan, dimana selisih terbesar terjadi pada kelompok 25-29 tahun dengan perbedaan 1.693 jiwa.

Tabel 4.1.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama

No	Agama	Jenis Kelamin		Jumlah	Persentase (%)
		Laki-Laki	Perempuan		
1	Islam	85.451	75.798	161.249	73,99
2	Kristen	19.183	17.442	36.625	16,81
3	Katholik	10.875	8.862	19.737	9,06
4	Hindu	33	31	64	0,03
5	Budha	93	88	181	0,08
6	Konghucu	32	32	63	0,03
7	Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa	2	2	4	0,002

Sumber: Data Kependudukan Kabupaten Nunukan, 2023

Berdasarkan tabel 4.1.3, mayoritas penduduk menganut agama Islam dengan jumlah 161.249 jiwa atau 73,99% dari total populasi. Islam menjadi agama dengan jumlah penganut terbanyak baik pada laki-laki (85.451 jiwa) maupun perempuan (75.798 jiwa). Selain itu, agama Kristen dan Katolik menjadi kelompok minoritas terbesar, dengan jumlah penganut masing-masing 36.625 jiwa (16,81%) dan 19.737 jiwa (9,06%). Sementara itu, agama Hindu, Buddha, dan Konghucu memiliki jumlah penganut yang jauh lebih kecil, masing-masing hanya 64 jiwa (0,03%), 181 jiwa (0,08%), dan 63 jiwa (0,03%). Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa memiliki jumlah penganut paling sedikit, yaitu 4 jiwa (0,002%).

Tabel 4.1.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian

No	Kecamatan	Belum/Tidak Bekerja	Aparatur/Pejabat	Tenaga Pengajar	Wiraswasta	Pertanian/Peternakan	Nelayan
1	Sebatik	2.297	119	23	775	718	3.908
2	Nunukan	20.276	2.516	161	10.992	2.678	659
3	Sembakung	1.868	234	26	992	887	65
4	Lumbis	2.341	238	40	1.267	986	90
5	Krayan	898	211	22	367	587	9
6	Sebuku	4.227	197	41	1.336	1.584	32
7	Krayan Selatan	408	78	12	124	138	24
8	Sebatik Barat	1.370	75	19	1.095	1.103	261
9	Nunukan Selatan	8.343	916	98	5.012	1.073	70
10	Sebatik Timur	1.680	82	21	1.038	822	332
11	Sebatik Utara	1.470	82	18	1.016	1.038	813
12	Sebatik Tengah	2.481	86	24	1.535	1.533	832
13	Sei Menggaris	4.035	190	31	1.313	1.152	383
14	Tulin Onsoi	3.403	163	21	1.743	1.159	9
15	Lumbis Ogong	1.191	42	5	640	585	1
16	Sembakung Atulai	316	15	3	186	166	1
17	Krayan Tengah	412	101	5	138	138	1
18	Krayan Timur	418	105	8	136	144	2
19	Krayan Barat	314	100	5	136	136	1
20	Lumbis Pansiangan	346	42	5	210	176	1
21	Lumbis Hulu	316	44	5	38	76	1
	Jumlah	66.652	6.090	881	39.048	19.952	7.816

Sumber: Data Kependudukan Kabupaten Nunukan, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa di Kabupaten Nunukan jumlah penduduk yang belum atau tidak bekerja mencapai 66.652 jiwa. Sementara itu, sektor wiraswasta menempati urutan kedua dengan 39.048 jiwa. Sektor pertanian dan peternakan juga cukup dominan dengan 19.952 jiwa, yang tersebar di berbagai kecamatan. Di sisi lain, jumlah tenaga kerja di sektor nelayan relatif

lebih sedikit, yaitu 7.816 jiwa, dengan konsentrasi tertinggi di kecamatan Sebatik Utara dan Sebatik Tengah. Selain itu, terdapat 6.090 aparatur atau pejabat pemerintahan, yang tersebar di seluruh kecamatan, dengan jumlah terbesar berada di Nunukan (2.516 jiwa). Sementara itu, jumlah tenaga pengajar relatif kecil, hanya 881 jiwa, yang menandakan keterbatasan tenaga pendidik di wilayah tersebut.

Tabel 4.1.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Laki-Laki (n)	Perempuan (n)	Jumlah (n)
1	Tidak/Belum Sekolah	33.525	31.327	64.852
2	Belum Tamat SD/Sederajat	19.973	16.841	36.814
3	Tamat SD/Sederajat	24.759	22.710	47.469
4	SLTP Sederajat	13.323	11.894	25.217
5	SLTA Sederajat	19.194	14.226	33.420
6	Diploma IV	366	364	730
7	Akademi/Dipl. I/II	759	1.303	2.062
8	Diploma III/Strata I	3.569	3.423	6.992
9	Strata II	198	178	376
10	Strata III	2	1	3
	Total	115.669	102.254	217.923

Sumber: Data Kependudukan Kabupaten Nunukan, 2023

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa tingkat pendidikan penduduk di Kabupaten Nunukan masih didominasi oleh kelompok yang tidak atau belum sekolah, dengan jumlah 64.852 jiwa. Selain itu, terdapat 36.814 jiwa yang belum tamat SD/ sederajat. Kelompok penduduk yang telah menamatkan SD/ sederajat berjumlah 47.469 jiwa, sedangkan yang menyelesaikan SLTP/ sederajat sebanyak 25.217 jiwa. Sementara itu, jumlah penduduk yang menamatkan SLTA/ sederajat adalah 33.420 jiwa, yang menjadi kelompok terbesar setelah tingkat SD.

Pada jenjang pendidikan tinggi, jumlah penduduk yang menyelesaikan Diploma III atau Strata I mencapai 6.992 jiwa, sedangkan yang menamatkan Diploma IV sebanyak 730 jiwa. Kelompok lulusan Akademi/ Diploma I/II

berjumlah 2.062 jiwa. Adapun jumlah lulusan Strata II (magister) masih relatif kecil, hanya 376 jiwa, dan lulusan Strata III (doktor) sangat sedikit, yakni hanya 3 jiwa.

4.2. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan

Disdukcapil Kabupaten Nunukan memiliki tugas utama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan serta pencatatan sipil di wilayah Kabupaten Nunukan. Tugas ini mencakup pelayanan pencatatan dokumen kependudukan, pengelolaan data penduduk, serta koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka meningkatkan tertib administrasi kependudukan. Selain itu, fungsi lain dari Disdukcapil Kabupaten Nunukan adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan administrasi kependudukan
 - a. Penerbitan dokumen kependudukan seperti KK, KTP, dan akta kelahiran.
 - b. Pelayanan perubahan data kependudukan, seperti perubahan nama, alamat, atau status perkawinan.
 - c. Pengelolaan dan pemutakhiran data kependudukan secara berkala.
2. Pencatatan sipil
 - a. Pendaftaran dan pencatatan peristiwa kependudukan, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian.
 - b. Penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan akta perceraian.

c. Koordinasi dengan lembaga terkait dalam pencatatan status kependudukan.

3. Pengelolaan data kependudukan

a. Pemeliharaan dan pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

b. Penyediaan data kependudukan untuk keperluan perencanaan pembangunan dan pelayanan publik.

c. Penyajian laporan statistik kependudukan kepada pemerintah daerah dan pusat.

4. Koordinasi dan pengawasan administrasi kependudukan

a. Bekerja sama dengan pemerintah pusat dan daerah dalam pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan.

b. Pembinaan dan sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya dokumen kependudukan.

c. Pengawasan terhadap keabsahan dan keakuratan dokumen kependudukan.

4.3. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan

Disdukcapil secara khusus tidak memiliki visi dan misi, sebab merujuk pada visi dan misi kepala daerah. Oleh karenanya, visi utamanya adalah “Terwujudnya Provinsi Kalimantan Utara Yang Berubah, Maju dan Sejahtera”. Sementara, misi utamanya antara lain:

1. Mewujudkan Kalimantan Utara, yang aman, nyaman dan damai melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
2. Mewujudkan sistem Pemerintahan provinsi yang di topang oleh Tata Kelola Pemerintah Kabupaten/Kota sebagai pilar utama secara profesional, efisien, efektif, dan fokus pada sistem penganggaran yang berbasis kinerja.
3. Mewujudkan pembangunan Sumber Daya Manusia yang sehat, cerdas, kreatif, inovatif, berakhlak mulia, produktifitas dan berdaya saing dengan berbasis Pendidikan wajib belajar 16 Tahun dan berwawaskan.
4. Mewujudkan pemanfaatan dan pengelolaan sumber daya alam dengan nilai tambah tinggi dan berwawasan lingkungan yang berkelanjutan, secara efisien, terencana, menyeluruh, terarah, terpadu, dan bertahap dengan berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi.
5. Mewujudkan peningkatan pembangunan infrastruktur pedesaan, pedalaman, perkotaan, pesisir dan perbatasan untuk meningkatkan mobilisasi dan produktifitas daerah dalam rangka pemerataan pembangunan.
6. Mewujudkan peningkatan ekonomi yang berdaya saing, dan mengurangi kesenjangan antar wilayah serta meningkatkan ketahanan pangan dengan berorientasi pada kepentingan rakyat melalui sektor perdagangan, jasa, industri, pariwisata, dan pertanian dalam arti luas dengan pengembangan infrastruktur yang berkualitas dan merata serta meningkatkan konektivitas antar kabupaten/kota.

7. Mewujudkan kualitas kerukunan kehidupan beragama dan etnis dengan berbagai latar belakang budaya dalam kerangka semangat Kebhinekaan di provinsi Kalimantan Utara.
8. Mewujudkan ketahanan Energi dan pengembangan PLTA serta energi terbarukan dengan pemanfaatan potensi daerah.
9. Mewujudkan peningkatan kualitas kesetaraan gender dan Melinial dalam pembangunan.
10. Mewujudkan perlindungan dan pemberdayaan Koperasi dan UMKM.
11. Meningkatkan kinerja Pembangunan dan Investasi Daerah dengan melibatkan Pengusaha dan investor Lokal serta Nasional.
12. Memberi bantuan pengembangan sektor produktif dan potensi strategis di setiap desa dan kelurahan melalui Pengembangan Produk lokal masing-masing Kabupaten/Kota.
13. Mewujudkan pembangunan yang berbasiskan RT/Komunitas dalam upaya gerakan membangun desa menata kota, serta memberi Bantuan Keuangan kepada Kabupaten/Kota sebagai pilar provinsi sesuai kemampaun APBD setiap Tahun.
14. Mewujudkan Tanjung Selor menjadi DOB sebagai Ibu Kota Provinsi Kalimantan Utara serta Beberapa DOB yang telah diusulkan yaitu; Kota Sebatik, Kabupaten Kabudaya, Kabupaten Kerayan, Kabupaten Apo Kayan.

Lebih lanjut, berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara Pasal 35,

Disdukcapil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Artinya, Disdukcapil bertanggung jawab dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayahnya sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Pelaksanaan tugas ini didasarkan pada asas otonomi, yang berarti pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan di bidang tersebut.

4.4. Keadaan Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan

Disdukcapil Kabupaten Nunukan memiliki struktur organisasi yang terdiri dari berbagai jabatan strategis dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Instansi ini memiliki struktur yang hierarkis dengan posisi tertinggi ditempati oleh Kepala Dinas, diikuti oleh Sekretaris Dinas yang berperan dalam koordinasi administratif. Selain itu, terdapat beberapa kepala bidang (Kabid) dan kepala subbagian (Kasubag) yang bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu. Selain itu, SDM di Disdukcapil Kabupaten Nunukan terdiri dari pegawai dengan latar belakang pendidikan.

Tabel 4.4.1 Keadaan SDM Disdukcapil Kabupaten Nunukan Berdasar Pendidikan

No	Jabatan	Latar Belakang Pendidikan
1	Kepala Dinas	Sarjana Sastra (SS)/S1
2	Sekretaris Dinas	Magister Administrasi Publik/S2
3	Kasubag Keuangan	Ahli Madya/D3
4	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Magister Manajemen/S2
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Sarjana Ekonomi/S1

No	Jabatan	Latar Belakang Pendidikan
6	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	Sarjana Hukum/S1
7	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Sarjana Komputer/S1
8	Analisis Kebijakan Ahli Muda	S1 dan S2

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Nunukan, 2024

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa latar belakang pendidikan pejabat di Disdukcapil Kabupaten Nunukan beragam, mulai dari tingkat Diploma (D3), Sarjana (S1), hingga Magister (S2). Selain itu, diketahui bahwa sebagian besar pejabat struktural memiliki Nomor Induk Pegawai (NIP) yang menunjukkan status mereka sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Golongan/ruang setiap pegawai adalah sebagai berikut.

Tabel 4.4.2 Golongan/Ruang Pegawai Disdukcapil Kabupaten Nunukan

No	Jabatan	Golongan/Ruang
1	Kepala Dinas	Pembina Utama Muda/IVC
2	Sekretaris Dinas	Pembina Muda/IVB
3	Kasubag Keuangan	Penata Tingkat 1/III D
4	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Penata Tingkat 1/III D
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Pembina/IVA
6	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	Pembina/IVA
7	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Pembina/IVA
8	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Penata Tingkat 1/III D

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Nunukan, 2024

Tabel tersebut menunjukkan bahwa golongan dan ruang jabatan di Disdukcapil Kabupaten Nunukan bervariasi, dengan mayoritas pejabat berada pada golongan III dan IV. Jabatan tertinggi, yaitu Kepala Dinas, berada pada golongan Pembina Utama Muda (IVC). Sementara itu, Sekretaris Dinas berada di golongan Pembina Muda (IVB), yang satu tingkat di bawah Kepala Dinas. Tiga kepala bidang, memiliki golongan yang sama, yaitu Pembina (IVA). Sementara itu,

Tugas pokok dan fungsi setiap unsur yang ada di Disdukcapil Kabupaten Nunukan adalah sebagai berikut.

1. Kepala Dinas. Bertanggung jawab atas keseluruhan kebijakan, koordinasi, serta pelaksanaan tugas di Disdukcapil Kabupaten Nunukan.
2. Sekretaris Dinas. Bertanggung jawab untuk mengoordinasikan administrasi, perencanaan, dan pelaksanaan program kerja di lingkungan dinas.
3. Kasubag Keuangan. Bertanggung jawab untuk pengelolaan anggaran, penyusunan laporan keuangan, serta memastikan penggunaan dana yang efektif dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Kasubag Umum dan Kepegawaian. Bertanggung jawab untuk pengelolaan administrasi umum, sarana dan prasarana kantor, serta urusan kepegawaian seperti rekrutmen, mutasi, dan pengembangan SDM di lingkungan Disdukcapil.
5. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Bertanggung jawab untuk menangani pendaftaran penduduk, termasuk penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan surat pindah.
6. Kabid Pelayanan dan Pencatatan Sipil. Bertanggung jawab dalam pencatatan peristiwa kependudukan seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, dan kematian.
7. Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Bertanggung jawab atas pengelolaan, pemanfaatan, dan analisis data kependudukan guna

meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan serta mengembangkan inovasi pelayanan publik.

8. Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Bertanggung jawab untuk mengelola sistem informasi kependudukan yang mendukung administrasi serta memastikan keamanan dan validitas data yang digunakan dalam berbagai layanan Disdukcapil.
9. Analis Kebijakan Ahli Muda. Bertanggung jawab untuk penyusunan, pengkajian, serta evaluasi kebijakan terkait administrasi kependudukan guna meningkatkan efektivitas layanan dan tata kelola pemerintahan.
10. Perencana Ahli Pertama. Bertanggung jawab untuk penyusunan rencana strategis dan kebijakan jangka panjang Disdukcapil agar layanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan lebih efisien dan terarah.

4.6. Penyajian Data Hasil Penelitian

Adapun hasil penelitian merupakan hasil wawancara yang diperoleh dari penelitian lapangan terhadap narasumber yang sudah ditentukan. Bagian ini peneliti membahas mengenai hasil penelitian dari narasumber dilapangan mengenai akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan e-ktp di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.

4.6.1 Sistem yang dapat menjamin sumber daya yang konsisten

E-KTP adalah dokumen kemasyarakatan yang menurut sistem pengamanan atau pengendalian dari segi manajerial atau teknologi informasi berdasarkan

database kependudukan nasional yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara dalam rangka kelancaran administrasi kependudukan. Oleh karenanya, implementasi e-KTP perlu dilakukan dengan sistem digital, sebab seluruh data yang ditampilkan di dalam KTP dapat diintegrasikan dan diverifikasi secara otomatis melalui database kependudukan nasional. Dengan sistem digital, e-KTP dapat memastikan keakuratan data, mencegah duplikasi, serta meningkatkan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, penggunaan teknologi informasi memungkinkan pemantauan dan pembaruan data secara *real-time*.

Implementasi e-KTP dengan basis sistem digital salah satunya telah diterapkan di Disdukcapil Kabupaten Nunukan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Agustinus Palantek selaku Kepala Dinas Disdukcapil sebagai berikut.

1. Apakah di Dinas bapak ada sistem yang khusus mengelola atau mengerjakan tentang pelayanan pembuatan E-KTP? “Dalam rangka menjamin dimilikinya e-KTP oleh seluruh masyarakat Kabupaten Nunukan, dinas yang dinaunginya telah menerapkan sistem digital khusus tanpa ada proses manual dalam pembuatannya” (Sumber: Wawancara 7 Januari 2025).
2. Apakah sumber daya yang tersedia seperti tenaga kerja, peralatan, dan fasilitas mencukupi untuk mendukung sistem pelayanan pembuatan E-KTP?

“Kalau berbicara sumber daya, manusianya masih kurang. Kalau dari segi peralatan mencukupi, tapi kita perlu evaluasi setiap tahun agar penambahan perangkat baru. Terkait SDM, ya kita saat ini memanfaatkan yang ada saja dan pelayanan juga tetap maksimal” (Sumber: Wawancara 7 Januari 2025).
3. Bagaimana instansi menjamin ketersediaan sumber daya yang konsisten dalam pelayanan pembuatan E-KTP? “Kita mengusahakan dengan memperbaiki SDM

nya. Selain itu, untuk kelancaran pelayanan, kita juga melakukan pemerliharan peralatan setiap tahunnya” (Sumber: Wawancara 7 Januari 2025).

Pernyataan dari *key* informan ini mengindikasikan bahwa proses penerbitan e-KTP di Kabupaten Nunukan telah sepenuhnya terdigitalisasi, tanpa keterlibatan proses manual. Kondisi demikian menunjukkan bahwa telah ada sistem yang terintegrasi dengan database kependudukan nasional, di mana setiap tahapan mulai dari perekaman data, verifikasi, hingga pencetakan dilakukan secara otomatis menggunakan teknologi informasi. Peneliti menemukan juga bahwa terdapat keterbatasan dalam sumber daya manusia (SDM), namun Disdukcapil Kabupaten Nunukan tetap berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dengan memanfaatkan tenaga kerja yang tersedia. Selain itu, meskipun peralatan saat ini dianggap mencukupi, evaluasi tahunan tetap diperlukan untuk memastikan adanya pembaruan perangkat yang sesuai dengan kebutuhan.

Terkait dengan sistem e-KTP, peneliti juga bertanya pada Wilson (informan) selaku Sekretaris Disdukcapil. Paparan pertanyaan dan jawaban dapat dilihat pada poin berikut.

1. Apakah di Dinas bapak ada sistem yang khusus mengelola atau mengerjakan tentang pelayanan pembuatan E-KTP? “Sistem tersebut diberi nama SIAK atau Sistem Informasi Administrasi Kependudukan” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).
2. Apakah sumber daya yang tersedia seperti tenaga kerja, peralatan, dan fasilitas mencukupi untuk mendukung sistem pelayanan pembuatan E-KTP? “Secara

umum mencukupi meskipun belum sempurna. Kiat punya SDM hingga alat” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).

3. Bagaimana instansi menjamin ketersediaan sumber daya yang konsisten dalam pelayanan pembuatan E-KTP? “Kalau SDM ya kita latih secara konsisten. Kalau selama ini, SDM E-KTP secara keseluruhan dilatih secara berkala agar bekerjanya konsisten” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).

Keterangan-keterangan di atas menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP di instansi terkait telah didukung oleh sistem khusus bernama Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Meskipun sumber daya yang tersedia, seperti tenaga kerja, peralatan, dan fasilitas, dianggap cukup, namun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Selain itu, instansi memastikan konsistensi dan kualitas SDM dalam pelayanan dengan melakukan pelatihan secara berkala bagi petugas yang menangani E-KTP. Hal ini mencerminkan adanya upaya berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan.

Peneliti lebih lanjut mewawancarai Delvian selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kabupaten Nunukan. Hasil wawancara adalah sebagai berikut.

1. Apakah di Dinas bapak ada sistem yang khusus mengelola atau mengerjakan tentang pelayanan pembuatan E-KTP? “Ada, sistemnya SIAK dan alatnya itu komputer serta alat cetak dan dikelola bidang PIAK” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).

2. Apakah sumber daya yang tersedia seperti tenaga kerja, peralatan, dan fasilitas mencukupi untuk mendukung sistem pelayanan pembuatan E-KTP? “Untuk saat ini mencukupi, namun kita selalu berusaha untuk memperbaharui, baik dari SDM maupun peralatan” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).
3. Bagaimana instansi menjamin ketersediaan sumber daya yang konsisten dalam pelayanan pembuatan E-KTP? “Cara kami adalah dengan melalui pemeliharaan peralatan” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).

Hasil wawancara di atas mengindikasikan bahwa Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah memiliki sistem khusus dalam pelayanan pembuatan E-KTP, yaitu SIAK, yang dikelola oleh bidang PIAK. Selain itu, sumber daya yang tersedia, seperti tenaga kerja, peralatan, dan fasilitas, dianggap cukup untuk mendukung pelayanan, meskipun tetap ada upaya pembaruan secara berkala untuk meningkatkan kualitas layanan. Untuk menjamin ketersediaan sumber daya secara konsisten, instansi melakukan pemeliharaan peralatan sebagai langkah strategis dalam menjaga efektivitas operasional.

Proses wawancara dilakukan pula dengan Muhammad Rizal selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, dimana hasil wawancaranya adalah sebagai berikut.

1. Apakah di Dinas bapak ada sistem yang khusus mengelola atau mengerjakan tentang pelayanan pembuatan E-KTP? “Secara khusus ada. Bahkan ada bidang khusus, yakni PIAK” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
2. Apakah sumber daya yang tersedia seperti tenaga kerja, peralatan, dan fasilitas mencukupi untuk mendukung sistem pelayanan pembuatan E-KTP? “Sudah

cukup, karena telah dapat melayani masyarakat dengan baik” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).

3. Bagaimana instansi menjamin ketersediaan sumber daya yang konsisten dalam pelayanan pembuatan E-KTP? “Kita didukung oleh anggaran, bimbingan teknis secara berkala, dan alat” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).

Hasil wawancara tersebut mengindikasikan bahwa di lingkungan Dinas terdapat sistem dan struktur organisasi khusus, yaitu bidang PIAK, yang menangani pelayanan pembuatan E-KTP. Sumber daya yang tersedia (tenaga kerja, peralatan, dan fasilitas) dinilai sudah cukup memadai sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik. Selain itu, konsistensi ketersediaan sumber daya dijamin melalui dukungan anggaran, bimbingan teknis secara berkala, dan pemenuhan alat yang diperlukan.

Proses wawancara kemudian dilakukan pada Khairul selaku staff Disdukcapil Kabupaten Nunukan. Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut.

1. Apakah di Dinas bapak ada sistem yang khusus mengelola atau mengerjakan tentang pelayanan pembuatan E-KTP? “Ada, ditangani operator utama” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
2. Apakah sumber daya yang tersedia seperti tenaga kerja, peralatan, dan fasilitas mencukupi untuk mendukung sistem pelayanan pembuatan E-KTP? “Masih kurang, karena jaringan kita lambat sehingga proses cetak menjadi lambat” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).

3. Bagaimana instansi menjamin ketersediaan sumber daya yang konsisten dalam pelayanan pembuatan E-KTP? “Kita menjamin ketersediaan blangko dan selalu diikuti pada pelatihan” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah ditangani oleh operator utama. Namun, terdapat kendala dalam sumber daya, terutama pada aspek jaringan yang lambat, yang menyebabkan proses pencetakan E-KTP menjadi terhambat. Meskipun demikian, instansi tetap berupaya menjamin ketersediaan sumber daya dengan memastikan stok blangko selalu tersedia serta mengikutsertakan petugas dalam pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan dan efisiensi kerja.

Wawancara lebih lanjut kemudian dilakukan pada Aidah Muslimin selaku masyarakat yang menerima layanan. Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut.

1. Apakah instansi ini telah jujur, objektif, transparan dan akurat dalam melakukan pelayanan E-KTP? “Kalau menurut saya sudah objektif, jujur, dan transparan dalam mengelola dokumen masyarakat” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
2. Apakah selama melakukan pelayanan E-KTP terdapat keberhasilan? “Iyah berhasil” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
3. Apakah selama melakukan pelayanan E-KTP terdapat kegagalan? “Sejauh ini tidak” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).

Wawancara pada masyarakat dilakukan juga kepada Rahman Majid dengan hasil sebagai berikut.

1. Apakah instansi ini telah jujur, objektif, transparan dan akurat dalam melakukan pelayanan E-KTP? “Iyah sangat” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
2. Apakah selama melakukan pelayanan E-KTP terdapat keberhasilan? “Iyah berhasil” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
3. Apakah selama melakukan pelayanan E-KTP terdapat kegagalan? “Sejauh ini tidak ada kegagalan” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).

Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah berjalan dengan baik, transparan, objektif, dan akurat dalam mengelola dokumen masyarakat. Masyarakat yang menerima layanan merasa bahwa proses pembuatan E-KTP telah berhasil tanpa mengalami kegagalan. Hal ini mencerminkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan serta menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan sudah cukup efektif dan dapat diandalkan.

4.6.2 Komitmen dari Pimpinan dan seluruh Staff instansi

Implementasi e-KTP selain harus didukung oleh SDM dan alat yang memadai, juga perlu didukung oleh adanya komitmen dari pimpinan dan staff. Hal ini penting, karena komitmen dari pimpinan dan staf berperan dalam memastikan kelancaran proses administrasi, peningkatan kualitas layanan, serta keberlanjutan sistem digital yang telah diterapkan. Tanpa adanya komitmen yang kuat, berbagai kendala tidak dapat ditangani secara efektif. Berkenaan dengan komitmen pimpinan dan staff, Agustinus Palantek selaku Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Nunukan memaparkannya sebagai berikut.

1. Bagaimana bentuk komitmen yang dilakukan pimpinan dan staf dalam meningkatkan pelayanan?

“Kita kan sudah ada standar pelayanan. Jadi hal ini jadi pegangan kita agar memberikan layanan yang maksimal. Kemudian, pada seluruh pelaksana, saya selalu menekankan agar bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kita juga tidak memungut biaya pada setiap pelayanan yang diberikan sebab dokumen e-KTP itu adalah hak warga negara” (Sumber: Wawancara 7 Januari 2025).

2. Apakah pimpinan menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan pelayanan E-KTP? “Ya, kalau pimpinan pas punya komitmen ini. Tidak boleh ada diskriminasi, harus cepat, dan tepat” (Sumber: Wawancara 7 Januari 2025).
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh staf dalam mendukung komitmen pelayanan berkualitas? “Dukungan staf itu ya bekerja dengan sepenuh hati dan tanpa pamrih. Kalau ada staff yang menyalahgunakan kewenangan, ya kita beri peringatan” (Sumber: Wawancara 7 Januari 2025).

Keterangan di atas menunjukkan bahwa komitmen pimpinan dan staf dalam meningkatkan pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan sangat kuat dan terarah. Hal ini terlihat dari penerapan standar pelayanan yang menjadi pedoman utama dalam memberikan layanan maksimal. Selain itu, pimpinan menegaskan pentingnya pelayanan yang cepat, tepat, tanpa diskriminasi, dan tanpa pungutan biaya, karena e-KTP merupakan hak setiap warga negara. Di sisi lain, staf mendukung komitmen ini dengan bekerja secara profesional, sepenuh hati, dan tanpa pamrih. Untuk memastikan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan, mekanisme pengawasan juga diterapkan, termasuk pemberian peringatan bagi staf yang menyalahgunakan kewenangan.

Wawancara lebih lanjut mengenai komitmen pimpinan dan staf dilakukan bersama Wilson selaku Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Nunukan. Hasil wawancara terhadapnya adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana bentuk komitmen yang dilakukan pimpinan dan staf dalam meningkatkan pelayanan?

“Semua staff dan pimpinan harus memegang prinsip pelayan masyarakat. Selain itu, ada prinsip bahwa masyarakat yang datang ke disdukcapil adalah seseorang yang mengambil hak nya, bukan konsumen” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).

2. Apakah pimpinan menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan pelayanan E-KTP? “Iyah harus kuat, karena jika tidak kuat pelayanan akan mandeg. Kalau dulu bisa 2 hari, kalau sekerang pelayanan e-KTP bisa 1 hari bahkan kalau cetak hanya 1 menit” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).

3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh staf dalam mendukung komitmen pelayanan berkualitas? “Walaupun dalam tahap paripurna, staff sudah mendukung dan berjalan cukup lancar” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).

Keterangan demikian menunjukkan bahwa komitmen pimpinan dan staf dalam meningkatkan pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan sangat kuat dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pimpinan dan staf mengedepankan prinsip bahwa masyarakat yang datang ke Disdukcapil adalah warga yang menuntut haknya, bukan sekadar konsumen, sehingga pelayanan harus diberikan dengan optimal dan tanpa hambatan. Selain itu, komitmen pimpinan yang kuat sangat berperan dalam mempercepat pelayanan, terlihat dari peningkatan

efisiensi proses pembuatan E-KTP yang awalnya memakan waktu dua hari, kini dapat diselesaikan dalam satu hari atau bahkan hanya dalam satu menit untuk pencetakan.

Proses wawancara lanjutan mengenai hal ini dilakukan pada Delvian selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian, dengan hasil sebagai berikut.

1. Bagaimana bentuk komitmen yang dilakukan pimpinan dan staf dalam meningkatkan pelayanan? “Kita mengacu pada pelayanan maksimal dan kerja sesuai dengan SOP” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).
2. Apakah pimpinan menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan pelayanan E-KTP? “Sangat menunjukkan sekali” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh staf dalam mendukung komitmen pelayanan berkualitas? “Kerja sesuai dengan SOP dan melakukan pelayanan sesuai dengan kode etik” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).

Pandangan tersebut menunjukkan bahwa komitmen pimpinan dan staf dalam meningkatkan pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan sangat kuat dan terarah. Hal ini terlihat dari kepatuhan terhadap SOP serta penerapan pelayanan maksimal sebagai prinsip utama. Pimpinan juga sangat berkomitmen dalam memastikan pelayanan yang berkualitas, sementara staf mendukung komitmen ini dengan bekerja sesuai SOP dan menjunjung tinggi kode etik. Dengan adanya keselarasan antara kebijakan pimpinan dan pelaksanaan oleh staf, pelayanan E-KTP dapat berjalan secara profesional, terstruktur, dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang baik.

Wawancara dilakukan pula pada Muhammad Rizal selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Hasil wawancara terhadapnya adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana bentuk komitmen yang dilakukan pimpinan dan staf dalam meningkatkan pelayanan? “Rutin dengan melakukan survey kepuasan masyarakat dan selalu melakukan inovasi pelayanan” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
2. Apakah pimpinan menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan pelayanan E-KTP? “Kita bahkan membuat 1 bidang khusus namanya bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. Jadi saya kira cukup menunjukkan komitmen yang kuat” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
3. Kita bahkan membuat 1 bidang khusus namanya bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. Jadi saya kira cukup menunjukkan komitmen yang kuat? “Untuk staff sendiri, dilakukan dengan briefing rutin dan sering melakukan evaluasi pelayanan, di samping melakukan pembinaan *front office*” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Nunukan memiliki komitmen yang kuat dalam meningkatkan pelayanan E-KTP, baik dari sisi pimpinan maupun staf. Hal ini dibuktikan dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara rutin serta pengembangan inovasi dalam pelayanan, yang bertujuan untuk terus memperbaiki kualitas layanan. Komitmen pimpinan juga terlihat dari dibentuknya bidang khusus, yaitu Bidang Pemanfaatan Data dan

Inovasi Pelayanan, yang menunjukkan adanya keseriusan dalam mengelola dan meningkatkan sistem pelayanan E-KTP.

Pendapat lain dalam proses wawancara diuraikan oleh Khairul selaku staff. Paparan pendapat tersebut dapat dilihat pada uraian berikut.

1. Bagaimana bentuk komitmen yang dilakukan pimpinan dan staf dalam meningkatkan pelayanan? “Memberikan pelayanan prima yang berkualitas” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
2. Apakah pimpinan menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan pelayanan E-KTP? “Iyah sangat ada komitmen untuk hal itu” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh staf dalam mendukung komitmen pelayanan berkualitas? “Kami bekerja selalu dengan prosedur yang tepat” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).

Uraian tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Nunukan memiliki komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP. Pimpinan dan staf bersama-sama berupaya memberikan pelayanan prima yang berkualitas, dengan memastikan bahwa setiap prosedur pelayanan dijalankan secara tepat dan sesuai dengan standar yang berlaku. Komitmen pimpinan dalam meningkatkan pelayanan sangat jelas terlihat dan diakui oleh staf, sehingga mendukungnya bekerja sesuai prosedur dan aturan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan E-KTP dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

4.6.3 Tingkat Pencapaian Sasaran dan Tujuan

Implementasi kebijakan publik, khususnya pada konteks e-KTP selalu memiliki tingkat pencapaian sasaran dan tujuan. Terkait dengan hal ini, Agustinus Palentek menguraikannya sebagai berikut.

1. Apakah instansi telah mencapai target pelayanan E-KTP sesuai dengan standar yang ditetapkan? “Kalau target sasaran kita mencapai setiap tahun, sebab perekaman dan pencetakan telah dilakukan pada setiap warga/penduduk berusia lebih dari 17 tahun di Kabupaten Nunukan” (Sumber: Wawancara 7 Januari 2025).
2. Bagaimana instansi dalam mencapai tujuan dalam pelayanan E-KTP? “Ya karena kita pelaksana peraturan, jadi kita melaksanakan aturan saja sehingga tujuan bisa tercapai” (Sumber: Wawancara 7 Januari 2025).
3. Siapa yang bertanggung jawab untuk mengawal pencapaian sasaran dan tujuan? “Kalau bertanggung jawab itu ya ada di setiap pejabat setiap berjenjang tapi secara khusus kepala dinasnya” (Sumber: Wawancara 7 Januari 2025).

Uraian tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah berjalan sesuai dengan target yang ditetapkan. Hal ini dibuktikan dengan pencapaian sasaran tahunan, di mana perekaman dan pencetakan e-KTP telah dilakukan bagi setiap warga yang memenuhi syarat. Pendapat yang cukup sama diutarakan oleh Wilson selaku Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Nunukan. Kesamaan pendapat tersebut dapat dilihat pada hasil wawancara sebagai berikut.

1. Apakah instansi telah mencapai target pelayanan E-KTP sesuai dengan standar yang ditetapkan? “Sudah, karena ada target yang ditetapkan oleh Dirjen. Kalau cetak kita sudah 99,99%” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).
2. Bagaimana instansi dalam mencapai tujuan dalam pelayanan E-KTP?
“Kalau konteks ini, kita melakukan pelayanan di tempat dengan catatan tidak ada hutang atau tidak ada yang tidak dikerjakan hari ini dan menunggu hari esok. Kita juga memiliki program jemput bola dengan berkeliling ke seluruh kecamatan terpencil” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).
3. Siapa yang bertanggung jawab untuk mengawal pencapaian sasaran dan tujuan?
“Secara teknis kepala bidang pendaftaran penduduk dan secara umum kepala dinas” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).

Uraian tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah berhasil mencapai target pelayanan e-KTP sesuai dengan standar yang ditetapkan, dengan tingkat pencetakan e-KTP mencapai 99,99%. Keberhasilan pencapaian tujuan ini didukung oleh sistem pelayanan yang efektif, seperti prinsip penyelesaian tugas tanpa penundaan serta program jemput bola untuk melayani masyarakat di daerah terpencil. Dari segi tanggung jawab, kepala bidang pendaftaran penduduk bertanggung jawab secara teknis, sementara kepala dinas bertanggung jawab secara umum dalam memastikan implementasi kebijakan berjalan sesuai dengan target dan aturan yang berlaku.

Wawancara selanjutnya dilakukan bersama Delvian selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian. Hasil wawancara terhadapnya adalah sebagai berikut.

1. Apakah instansi telah mencapai target pelayanan E-KTP sesuai dengan standar yang ditetapkan? “Ya, malah telah melebihi standar yang ditetapkan” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).
2. Bagaimana instansi dalam mencapai tujuan dalam pelayanan E-KTP? “Kita melakukan kerjasama dan bekerja keras agar mencapai pada tujuan e-KTP. Kita bahkan memiliki program jemput bola, agar hak masyarakat ini terpenuhi” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).
3. Siapa yang bertanggung jawab untuk mengawal pencapaian sasaran dan tujuan? “Ini diserahkan pada masing-masing kepala bidang dan tim serta kepala dinas” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).

Hasil wawancara tersebut mengindikasikan bahwa Disdukcapil Kabupaten Nunukan tidak hanya berhasil mencapai target pelayanan e-KTP, tetapi bahkan telah melebihi standar yang ditetapkan. Keberhasilan ini dicapai melalui kerja sama dan kerja keras seluruh tim, serta adanya program jemput bola yang memastikan bahwa setiap warga, termasuk yang berada di daerah terpencil, dapat memperoleh e-KTP sesuai hak-nya. Dari aspek tanggung jawab, pencapaian sasaran dan tujuan pelayanan e-KTP juga dikelola secara berjenjang, dengan peran utama dipegang oleh kepala bidang masing-masing, tim terkait, serta kepala dinas sebagai penanggung jawab utama.

Berkenaan dengan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan tersebut, Muhammad Rizal selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menguraikannya sebagai berikut.

1. Apakah instansi telah mencapai target pelayanan E-KTP sesuai dengan standar yang ditetapkan? “Standar yang ditetapkan ada 2. pertama, dari segi kapasitas sudah tercapai 100% dan dari segi kualitas kita telah mampu melayani dengan baik, di samping kita telah dapat melayani dengan cepat” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
2. Bagaimana instansi dalam mencapai tujuan dalam pelayanan E-KTP? “Kita melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
3. Siapa yang bertanggung jawab untuk mengawal pencapaian sasaran dan tujuan? “Secara umum kepala dinas, kemudian di bawah pengawasan kepala bidang pendaftaran penduduk” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).

Proses wawancara terakhir dilakukan kepada Khairul selaku staff Disdukcapil Kabupaten Nunukan. Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut.

1. Apakah instansi telah mencapai target pelayanan E-KTP sesuai dengan standar yang ditetapkan? “Sudah, sesuai dengan target” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
2. Bagaimana instansi dalam mencapai tujuan dalam pelayanan E-KTP? “Kita melakukan layanan jemput bola” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
3. SIapa yang bertanggung jawab untuk mengawal pencapaian sasaran dan tujuan? “Menurut saya oleh Kepala dinas” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).

Melalui keterangan tersebut, maka dapat dipahami jika Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah berhasil mencapai target pelayanan e-KTP sesuai dengan

standar yang ditetapkan. Keberhasilan ini didukung oleh strategi layanan jemput bola, yang memungkinkan pelayanan e-KTP menjangkau seluruh masyarakat, termasuk yang berada di daerah terpencil.

4.6.4 Berorientasi Pada Visi dan Misi

Pelayanan publik dalam implementasi e-KTP perlu memiliki visi dan misi. Sebab, visi dan misi merupakan landasan yang penting untuk mengarahkan seluruh proses pelaksanaan kebijakan dan memastikan bahwa tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan efektif. Visi memberikan gambaran jangka panjang mengenai arah yang ingin dicapai, sedangkan misi menggambarkan langkah-langkah konkret yang harus dilakukan untuk mencapai visi tersebut. Terkait dengan visi dan misi ini, Agustinus Palentek selaku Kepala Dinas memaparkannya sebagai berikut.

1. Apakah ada visi misi dalam instansi ini? “Tidak ada, visi misi itu adanya di kepala daerah” (Sumber: Wawancara, 7 Januari 2025).
2. Bagaimana pelayanan E-KTP berorientasi (mengacu) pada visi dan misi yang dimiliki oleh instansi ini? “Jadi dalam visi misi kepala daerah itu ada untuk meningkatkan pelayanan publik. Khusus di dinas ini, ya implementasinya itu mempermudah pelayanan. Nah dalam hal ini kita bahkan ada program jemput bola dengan cara mengirim pegawai sampai ke tingkat kecamatan” (Sumber: Wawancara, 7 Januari 2025).

Wawancara lebih lanjut dilakukan bersama Wilson selaku Sekretaris Dinas yang menguraikan mengenai hal ini sebagai berikut.

1. Apakah ada visi misi dalam instansi ini? “Ada, yakni visi misi kepala daerah” (Sumber: Wawancara, 24 Desember 2024).
2. Bagaimana pelayanan E-KTP berorientasi (mengacu) pada visi dan misi yang dimiliki oleh instansi ini? “Visi misi kan menjadi acuan” (Sumber: Wawancara, 24 Desember 2024).
3. Siapa saja yang mengetahui visi dan misi yang ada di instansi ini? “Semuanya, semua pegawai” (Sumber: Wawancara, 24 Desember 2024).

Kemudian, proses wawancara dilakukan kepada Delvian selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian. Hasil wawancara bersamanya adalah sebagai berikut.

1. Apakah ada visi misi dalam instansi ini? “Ada, kita berpegang pada visi misi kepala daerah” (Sumber: Wawancara, 24 Desember 2024).
2. Bagaimana pelayanan E-KTP berorientasi (mengacu) pada visi dan misi yang dimiliki oleh instansi ini? “Memberikan pelayanan yang prima” (Sumber: Wawancara, 24 Desember 2024).
3. Siapa saja yang mengetahui visi dan misi yang ada di instansi ini? “Semua pegawai” (Sumber: Wawancara, 24 Desember 2024).

Lebih lanjut, proses wawancara dilakukan kepada Muhammad Rizal selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Hasil wawancara bersamanya adalah sebagai berikut.

1. Apakah ada visi misi dalam instansi ini? “Ada, khususnya pada visi misi kepala daerah” (Sumber: Wawancara, 18 Desember 2024).
2. Bagaimana pelayanan E-KTP berorientasi (mengacu) pada visi dan misi yang dimiliki oleh instansi ini? “Salah satu visi itu memberikan pelayanan prima, jadi

kita harus baik dalam memberikan pelayanan” (Sumber: Wawancara, 18 Desember 2024).

3. Siapa saja yang mengetahui visi dan misi yang ada di instansi ini? “Semua pegawai” (Sumber: Wawancara, 18 Desember 2024).

Proses wawancara terakhir dilakukan kepada Khairul selaku staff Disdukcapil Kabupaten Nunukan. Hasil wawancara bersamanya adalah sebagai berikut.

1. Apakah ada visi misi dalam instansi ini? “Ya ada tentu saja, tapi visi misi ini mengacu pada yang dimiliki kepala daerah” (Sumber: Wawancara, 18 Desember 2024).
2. Bagaimana pelayanan E-KTP berorientasi (mengacu) pada visi dan misi yang dimiliki oleh instansi ini? “Ya berarti memberikan pelayanan yang prima” (Sumber: Wawancara, 18 Desember 2024).
3. Siapa saja yang mengetahui visi dan misi yang ada di instansi ini? “Semua pegawai” (Sumber: Wawancara, 18 Desember 2024).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disintesis bahwa visi dan misi dalam implementasi pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan berpedoman pada visi dan misi kepala daerah. Meskipun instansi ini tidak memiliki visi dan misi yang terpisah, namun seluruh pegawai memahami dan mengacu pada visi kepala daerah yang menekankan peningkatan pelayanan publik. Implementasi dari visi ini diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang prima, termasuk program jemput bola yang mempermudah akses layanan bagi masyarakat hingga ke tingkat kecamatan.

4.6.5 Jujur, Objektif, Transparan, dan Akurat

Pelayanan e-KTP yang diberikan pada masyarakat harus bersifat jujur, objektif, transparan, dan akurat. Hal ini bertujuan agar setiap warga negara mendapatkan haknya secara adil dalam memperoleh dokumen kependudukan yang sah dan terpercaya. Dengan adanya prinsip kejujuran, objektivitas, transparansi, dan akurasi, proses administrasi kependudukan dapat berjalan dengan profesional, bebas dari praktik penyimpangan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang diselenggarakan oleh Disdukcapil. Terkait dengan hal ini, hasil wawancara yang telah dilakukan bersama Agus Palantek selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Nunukan menunjukkan jika:

1. Apakah pelayanan E-KTP sudah jujur, objektif, transparan dan akurat? “Sudah sesuai, sebab ada standar prosedur yang jelas. Kalaupun ada makelar, itu di luar tanggung jawab dinas” (Sumber: Wawancara 7 Januari 2025).
2. Apakah staf sudah melakukan pelayanan E-KTP dengan jujur, objektif, transparan dan akurat? “Secara umum, sudah melaksanakan. Cuma, namanya manusia bisa saja ada kelirunya. Sehingga untuk mengatasi hal ini, kita selalu melakukan proses pemantauan” (Sumber: Wawancara 7 Januari 2025).
3. Dalam bentuk kejujuran, objektif, transparan dan akurat tersebut, kapan saja bentuk- bentuk itu dilakukan? “Setiap pelayanan diberikan pada masyarakat. Kita juga membuka layanan pengaduan agar tujuan bisa tercapai” (Sumber: Wawancara 7 Januari 2025).

Keterangan lain diutarakan oleh Wilson selaku Sekretaris Dinas. Keterangan wawancara tersebut adalah sebagai berikut.

1. Apakah pelayanan E-KTP sudah jujur, objektif, transparan dan akurat? “Cukup jujur, objektif, transparan dan akurat” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).
2. Apakah staf sudah melakukan pelayanan E-KTP dengan jujur, objektif, transparan dan akurat? “Ya pastinya cukup jujur, objektif, transparan dan akurat” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).
3. Dalam bentuk kejujuran, objektif, transparan dan akurat tersebut, kapan saja bentuk- bentuk itu dilakukan? “Setiap pelayanan diberikan dan dapat diakui akurat karena semua oleh sistem” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).

Keterangan lain diutarakan oleh Delvian selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian, dimana hasil wawancaranya adalah sebagai berikut.

1. Apakah pelayanan E-KTP sudah jujur, objektif, transparan dan akurat? “Cukup akurat” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).
2. Apakah staf sudah melakukan pelayanan E-KTP dengan jujur, objektif, transparan dan akurat? “Di dalam pelayanan itu sendiri” (Sumber: Wawancara 24 Desember 2024).

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan proses wawancara bersama Muhammad Rizal selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut.

1. Apakah pelayanan E-KTP sudah jujur, objektif, transparan dan akurat? “Sudah memenuhi semua, karena sistem telah terpusat” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).

2. Apakah staf sudah melakukan pelayanan E-KTP dengan jujur, objektif, transparan dan akurat? “Sudah memenuhi, karena sebagaimana saya sebutkan di awal kita bahkan memiliki staf khusus” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
3. Dalam bentuk kejujuran, objektif, transparan dan akurat tersebut, kapan saja bentuk- bentuk itu dilakukan? “Setiap memberikan pelayanan pada masyarakat” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).

Hasil wawancara terakhir dilakukan bersama Khairul selaku staff Disdukcapil Kabupaten Nunukan, dimana keterangan atas hal tersebut adalah sebagai berikut.

1. Apakah pelayanan E-KTP sudah jujur, objektif, transparan dan akurat? “Ya tentu saja sudah terjadi hal ini” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
2. Apakah staf sudah melakukan pelayanan E-KTP dengan jujur, objektif, transparan dan akurat? “Sudah, sudah melakukannya dengan baik” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).
3. Dalam bentuk kejujuran, objektif, transparan dan akurat tersebut, kapan saja bentuk- bentuk itu dilakukan? “Setiap pelayanan dilakukan” (Sumber: Wawancara 18 Desember 2024).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disintesis bahwa pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah dijalankan dengan prinsip kejujuran, objektivitas, transparansi, dan akurasi. Hal ini didukung oleh keberadaan standar prosedur yang jelas, sistem pelayanan yang terpusat, serta pengawasan dan pemantauan yang dilakukan secara berkala. Meskipun secara umum pelayanan telah sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut, namun tetap terdapat potensi

kekeliruan yang dapat terjadi secara individual. Oleh karena itu, perlu ada mekanisme layanan pengaduan dan pemantauan terus dilakukan untuk memastikan kualitas layanan yang optimal serta meningkatkan kepercayaan masyarakat.

4.6.6 Menyajikan Keberhasilan dan Kegagalan

Implementasi e-KTP perlu diinformasikan pada setiap lapisan masyarakat, baik yang bersifat keberhasilan maupun kegagalan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang diterapkan. Berkenaan dengan hal ini, Agustinus Palentek menguraikannya sebagai berikut.

1. Dalam pencapaian pelayanan pasti ada kegagalan dan keberhasilan. Apakah bentuk kegagalan instansi ini dan apakah bentuk keberhasilan instansi ini? “Kalau kegagalan itu situasional, sebab banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor khususnya gangguan pada jaringan” (Sumber: Wawancara, 7 Januari 2025).
2. Siapa yang memiliki wewenang melaporkan atau mendata tingkat keberhasilan atau kegagalan? “Ya semua, dilakukan secara berjenjang di bidang masing-masing untuk kemudian dilaporkan ke kepala dinas” (Sumber: Wawancara, 7 Januari 2025).
3. Bagaimana menginformasikan keberhasilan dan kegagalan kepada masyarakat? “Kita kan dinilai menteri dan kepala daerah. Kalau kegagalan dan keberhasilan kita informasikan lewat media massa ataupun sosial” (Sumber: Wawancara, 7 Januari 2025).

Wawancara berikutnya mengenai hal ini dilakukan bersama Wilson selaku Sekretaris Dinas. Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut.

1. Dalam pencapaian pelayanan pasti ada kegagalan dan keberhasilan. Apakah bentuk kegagalan instansi ini dan apakah bentuk keberhasilan instansi ini? “Bentuk keberhasilan itu saat target e-KTP tercapai. Namun dalam konteks gagal, itu bukan kegagalan tapi lebih pada kendala, sebab hal ini dipengaruhi oleh pasokan listrik, jaringan, sistem dan alat” (Sumber: Wawancara, 24 Desember 2024).
2. Siapa yang memiliki wewenang melaporkan atau mendata tingkat keberhasilan atau kegagalan? “Kalau dalam sistem capil, semua tercatat dan berjenjang. Namun khususnya oleh Kabid PIA dan oleh analis data base” (Sumber: Wawancara, 24 Desember 2024).
3. Bagaimana menginformasikan keberhasilan dan kegagalan kepada masyarakat? “Melalui website dan media sosial seperti Facebook dan Tiktok” (Sumber: Wawancara, 24 Desember 2024).

Selanjutnya, proses wawancara dilakukan bersama Delvian selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian, dimana hasil dari wawancaranya diuraikan sebagai berikut.

1. Dalam pencapaian pelayanan pasti ada kegagalan dan keberhasilan. Apakah bentuk kegagalan instansi ini dan apakah bentuk keberhasilan instansi ini? “Kalau kegagalan itu minim sekali kita dapatkan” (Sumber: Wawancara, 24 Desember 2024).

2. Siapa yang memiliki wewenang melaporkan atau mendata tingkat keberhasilan atau kegagalan? “Bidang PIA dan analisis data base” (Sumber: Wawancara, 24 Desember 2024).
3. Bagaimana menginformasikan keberhasilan dan kegagalan kepada masyarakat? “Melalui media sosial” (Sumber: Wawancara, 24 Desember 2024).

Proses wawancara dilakukan juga kepada Muhammad Rizal selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut.

1. Dalam pencapaian pelayanan pasti ada kegagalan dan keberhasilan. Apakah bentuk kegagalan instansi ini dan apakah bentuk keberhasilan instansi ini? “Kita selalu meminimalisasi kegagalan. Tapi khusus ini, kegagalan paling hanya keterlambatan pencetakan yang diakibatkan oleh faktor jaringan dan data yang bermasalah” (Sumber: Wawancara, 18 Desember 2024).
2. Siapa yang memiliki wewenang melaporkan atau mendata tingkat keberhasilan atau kegagalan? “Operator pencetak KTP” (Sumber: Wawancara, 18 Desember 2024).
3. Bagaimana menginformasikan keberhasilan dan kegagalan kepada masyarakat? “Secara langsung pada masyarakat” (Sumber: Wawancara, 18 Desember 2024).

Wawancara terakhir dilakukan dengan Khairul selaku staff Disdukcapil Kabupaten Nunukan. Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut.

1. Dalam pencapaian pelayanan pasti ada kegagalan dan keberhasilan. Apakah bentuk kegagalan instansi ini dan apakah bentuk keberhasilan instansi ini?

“Kalau bentuk kegagalan kadang lama proses pengirimannya. Kalau proses keberhasilan ya kita cepat melakukan pelayanannya” (Sumber: Wawancara, 18 Desember 2024).

2. Siapa yang memiliki wewenang melaporkan atau mendata tingkat keberhasilan atau kegagalan? “Ombudsman” (Sumber: Wawancara, 18 Desember 2024).
3. Bagaimana menginformasikan keberhasilan dan kegagalan kepada masyarakat? “Secara langsung pada masyarakat” (Sumber: Wawancara, 18 Desember 2024).

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, maka dapat disintesis bahwa implementasi e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan memiliki mekanisme pelaporan dan informasi terkait keberhasilan maupun kendala yang terjadi dalam pelayanan. Keberhasilan utama dalam pelayanan e-KTP adalah tercapainya target pencetakan KTP elektronik serta percepatan layanan bagi masyarakat. Sementara itu, kendala yang dihadapi bukan karena sistem internal, melainkan lebih disebabkan oleh gangguan jaringan, pasokan listrik, serta keterlambatan proses pengiriman data. Pelaporan keberhasilan dan kendala dilakukan secara berjenjang, mulai dari operator pencetak KTP, bidang PIAK , hingga kepala dinas, dengan sebagian data juga diawasi oleh Ombudsman.

4.7. Pembahasan

4.7.1 Sistem yang Dapat Menjamin Sumber Daya yang Konsisten

Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah

ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik. Akuntabilitas dalam hal ini dinilai dari beberapa aspek meliputi sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya yang konsisten dengan asas-asas umum penyelenggaraan negara; komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi yang bersangkutan; tingkat pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan; berorientasi pada pencapaian visi dan misi; jujur, obyektif, transparan dan akurat; serta menyajikan keberhasilan dan kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan.

Terkait dengan sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya yang konsisten dengan asas-asas umum penyelenggaraan negara, hasil analisis menemukan jika Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah mengimplementasikan sistem administrasi kependudukan berbasis digital melalui SIAK untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keamanan data e-KTP. Hal ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah berupaya menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam administrasi kependudukan. Implementasi SIAK mencerminkan komitmen terhadap transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi dalam pelayanan publik (Izlin, 2021).

Selain itu, digitalisasi sistem administrasi kependudukan melalui SIAK memungkinkan integrasi data yang lebih baik, meminimalkan kesalahan input manual, serta mempercepat proses perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan seperti e-KTP. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat mengakses layanan kependudukan secara lebih mudah, cepat, dan aman, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan Disdukcapil. Hal ini juga sejalan dengan teori kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Pasolong (2013).

Dinyatakan demikian karena sistem SIAK oleh Disdukcapil Kabupaten Nunukan mencerminkan efektivitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

Digitalisasi ini pada akhirnya merupakan bagian dari upaya sistemik yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara lebih efisien, akurat, dan berkelanjutan. Penerapan SIAK juga berkaitan erat dengan prinsip akuntabilitas kinerja, di mana Disdukcapil bertanggung jawab atas efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang diberikan. Akuntabilitas ini diwujudkan melalui peningkatan transparansi dalam pengelolaan data kependudukan, kecepatan layanan, serta kemampuan sistem dalam meminimalkan kesalahan administrasi. Dengan sistem berbasis digital, pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja organisasi menjadi lebih terukur, sehingga memungkinkan adanya perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Temuan ini juga jika dikaitkan dengan teori SERVQUAL, menunjukkan bahwa digitalisasi sistem administrasi kependudukan melalui SIAK memiliki keterkaitan langsung dengan peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Implementasi SIAK secara nyata memperbaiki dimensi *reliability*, karena meningkatkan konsistensi dan keandalan dalam proses perekaman dan penerbitan e-KTP, mengurangi kesalahan, serta menjamin pelayanan yang sesuai prosedur. Dari sisi *responsiveness*, sistem digital mempercepat proses pelayanan dan memungkinkan petugas merespon kebutuhan masyarakat secara lebih cepat dan efisien (Fitriyatuddiyannah & Dhartikasari, 2022: 3944).

Dimensi *assurance* juga terpenuhi, karena sistem ini memperkuat kepercayaan publik melalui peningkatan keamanan data dan profesionalitas layanan. Selain itu, *tangibles* turut diperkuat dengan penyediaan fasilitas pelayanan berbasis teknologi yang modern dan representatif. Bahkan dari aspek *empathy*, digitalisasi memungkinkan pelayanan yang lebih inklusif, seperti kemudahan akses informasi dan pelayanan online bagi masyarakat di wilayah terpencil atau yang memiliki keterbatasan mobilitas. Oleh karena itu, penerapan SIAK menjadi bentuk nyata dari peningkatan akuntabilitas kinerja pelayanan publik berbasis pada prinsip kualitas layanan yang komprehensif menurut teori SERVQUAL (Fitriyatuddiyah & Dhartikasari, 2022: 3944).

4.7.2 Komitmen dari Pimpinan dan seluruh Staff instansi

Keberhasilan implementasi e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan sangat bergantung pada komitmen pimpinan dan staf dalam menjalankan pelayanan yang profesional, cepat, dan transparan. Komitmen ini berperan penting dalam menciptakan akuntabilitas kinerja, di mana setiap elemen organisasi bertanggung jawab terhadap efektivitas dan efisiensi layanan publik. Pimpinan memiliki peran strategis dalam menetapkan standar pelayanan, membangun budaya kerja yang profesional, serta memastikan kepatuhan terhadap SOP dan kode etik. Sementara itu, staf sebagai pelaksana utama bertanggung jawab dalam memberikan layanan yang berkualitas, cepat, dan transparan sesuai dengan prinsip pelayanan masyarakat yang non-diskriminatif.

Dalam rangka meningkatkan kinerja, Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah melakukan berbagai inovasi, seperti percepatan layanan melalui digitalisasi sistem

administrasi kependudukan, pembentukan bidang khusus untuk pengelolaan data kependudukan, serta evaluasi dan survei kepuasan masyarakat. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa sistem yang diterapkan dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan teori kinerja organisasi Pasolong (2013), upaya ini mencerminkan efektivitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan publik secara sistemik dan berkelanjutan.

Selain itu, kepatuhan terhadap SOP dan kode etik menjadi elemen penting dalam menjamin layanan administrasi kependudukan yang profesional dan konsisten. Pembinaan serta *briefing* rutin bagi staf turut memperkuat sistem yang telah dibangun dengan meningkatkan kompetensi dan motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik. Dengan berbagai langkah strategis ini, implementasi e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan dapat terus berjalan dengan optimal, memperkuat tata kelola administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan terpercaya.

Temuan di atas, selain relevan dengan teori kinerja organisasi, juga sejalan dengan konsep SERVQUAL. Dinyatakan demikian karena Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2016:65) menyatakan bahwa model ini didasarkan pada perbandingan antara ekspektasi pengguna layanan terhadap ragam layanan yang ideal dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Artinya, dalam konteks implementasi e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan, berbagai inovasi dan komitmen pelayanan yang dilakukan menunjukkan adanya kesesuaian antara

harapan masyarakat akan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel, dengan kenyataan yang diterima.

Lebih jauh lagi, kesesuaian tersebut tidak hanya tercermin dalam lima dimensi utama SERVQUAL, tetapi juga dalam aspek-aspek tambahan seperti kepuasan pengguna layanan, kesetaraan (*equity*) dalam akses layanan, akuntabilitas, keberlanjutan, efisiensi, dan inovasi pelayanan. Dinyatakan demikian karena Disdukcapil Nunukan telah mampu menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat harus disertai dengan sistem yang adaptif, manajemen sumber daya manusia yang profesional, serta evaluasi berkelanjutan. Hal ini memperkuat posisi pelayanan e-KTP bukan hanya sebagai pemenuhan kewajiban administratif, melainkan juga sebagai bentuk komitmen negara dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, setara, dan berdaya guna.

4.7.3 Tingkat Pencapaian Sasaran dan Tujuan

Pada aspek tingkat pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan, analisa yang telah dilakukan menemukan bahwa pencapaian sasaran dan tujuan program e-KTP di Kabupaten Nunukan hampir menyentuh 100% (99,99%). Tingkat ini mencerminkan penerapan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah yang efektif. Sebab, akuntabilitas kinerja dalam sektor pelayanan publik menuntut adanya transparansi, efisiensi, serta pertanggungjawaban terhadap hasil yang dicapai (Hardiyansyah, 2018). Keberhasilan ini bahkan menunjukkan jika Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah menjalankan kebijakan yang terstruktur dengan baik, didukung oleh koordinasi yang solid antar seluruh jajaran.

Lebih lanjut, pencapaian sasaran dan tujuan yang menyentuh 100% ini secara tidak langsung memperlihatkan bahwa kinerja para pegawai yang ada di Disdukcapil Kabupaten Nunukan. Dinyatakan demikian karena menurut Pasolong (2013) kinerja organisasi adalah efektivitas organisasi dalam meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. Dengan demikian, pencapaian hampir 100% dalam program e-KTP ini mencerminkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah berhasil membangun sistem kerja yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta mampu mengoptimalkan seluruh potensi yang dimiliki untuk mencapai tujuan pelayanan publik.

Menurut Pasolong (2013), kinerja organisasi juga tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir semata, tetapi oleh proses berkelanjutan dalam meningkatkan kapasitas organisasi. Dalam hal ini, pencapaian sasaran program e-KTP di Kabupaten Nunukan menunjukkan adanya perbaikan proses internal, peningkatan kompetensi pegawai, dan pemanfaatan teknologi informasi secara tepat guna. Keberhasilan ini sekaligus menjadi indikator bahwa Disdukcapil telah menjalankan prinsip-prinsip manajemen kinerja berbasis hasil (*result-based management*), dimana keberhasilan pelaksanaan program diukur melalui pencapaian indikator kinerja utama. Hal ini juga sejalan dengan tujuan reformasi birokrasi untuk menciptakan pelayanan publik yang prima, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Lebih jauh, temuan ini apabila dilihat dari sudut pandang gap yang ada di dalam teori SERVQUAL, maka pencapaian program e-KTP di Kabupaten Nunukan masuk ke dalam gap 5 yaitu selisih antara ekspektasi pengguna layanan dan persepsi

mereka terhadap layanan yang diterima menjadi fokus utama (Yi et al, 2024:6). Pencapaian sasaran hingga 99,99% mencerminkan bahwa layanan yang diberikan oleh Disdukcapil telah sesuai bahkan sangat mendekati harapan masyarakat. Dengan kata lain, minimnya gap dalam dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Nunukan tidak hanya berhasil secara kuantitatif dalam pencapaian target, tetapi juga berhasil secara kualitatif dalam memberikan pengalaman layanan yang memuaskan.

4.7.4 Berorientasi Pada Visi dan Misi

Analisa lanjutan yang dilakukan memperlihatkan bahwa dari sisi berorientasi pada pencapaian visi dan misi, hal ini menunjukkan jika hanya ada 1 visi misi yang diusung yaitu dari kepala daerah. Terpusatnya visi misi ini jika dikaitkan dengan akuntabilitas kinerja, maka hal ini mencerminkan bahwa akuntabilitas kinerja instansi pemerintah sangat bergantung pada komitmen kepala daerah dalam mengarahkan kebijakan serta memastikan implementasi program berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini menandakan pula bahwa keberhasilan program, termasuk implementasi e-KTP di Kabupaten Nunukan, sangat dipengaruhi oleh efektivitas kepemimpinan dalam merumuskan kebijakan yang terarah dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kondisi ini jika dikaitkan dengan konteks pelayanan publik memperlihatkan bahwa peran kepemimpinan sangat menentukan arah, kualitas, dan keberlanjutan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, kepala daerah bertindak sebagai *policy maker* sekaligus *policy driver*, yang tidak hanya menetapkan visi dan misi, tetapi juga mengawal implementasi kebijakan agar

selaras dengan kebutuhan publik. Selain itu, hal ini menunjukkan pula bahwa orientasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan yang dijalankan. Jika kepala daerah memiliki visi yang kuat serta konsisten dalam pengambilan keputusan, maka hal ini akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang partisipatif, akuntabel, dan berkelanjutan.

Dinyatakan demikian karena menurut Denhardt & Denhardt (2003), dalam paradigma *New Public Service*, pelayanan publik tidak hanya tentang efisiensi birokrasi, tetapi juga tentang bagaimana pemerintah melayani warganya dengan mendengar dan memahami kebutuhan mereka. Oleh karena itu, keberhasilan program e-KTP di Kabupaten Nunukan juga mencerminkan bahwa kepemimpinan daerah mampu menjembatani antara kebijakan pusat dengan kebutuhan lokal, sekaligus memastikan bahwa pelayanan publik berjalan secara optimal. Sehingga dengan demikian, dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada sistem dan struktur, tetapi juga pada komitmen dan integritas dari pemimpin daerah sebagai penggerak utama kebijakan publik.

4.7.5 Jujur, Objektif, Transparan, dan Akurat

Ditinjau dari sudut obyektif, transparan dan akurat, analisa yang telah dilakukan menemukan jika SOP yang baku serta sistem layanan yang terpusat, dapat meminimalisir kesalahan, penyimpangan, dan praktik percaloan dalam proses administrasi kependudukan. Hal ini sejalan dengan konsep akuntabilitas kinerja. Dinyatakan demikian karena penerapan SOP yang baku dan sistem layanan yang terpusat menciptakan mekanisme yang jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks akuntabilitas kinerja, sistem yang

terstruktur dan terpusat memungkinkan setiap langkah dalam proses administrasi kependudukan diawasi dengan lebih efektif, sehingga meminimalkan potensi kesalahan dan penyimpangan yang dapat merugikan masyarakat.

Selain itu, jika dilihat dari sudut asas pelayanan publik temuan tersebut menunjukkan jika pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nunukan telah mencerminkan penerapan asas transparansi, kepastian hukum, akuntabilitas, dan tidak diskriminatif, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penerapan SOP yang baku menjamin adanya kepastian prosedur yang harus dilalui masyarakat, sehingga meminimalisir kebingungan dan peluang terjadinya praktik tidak sah seperti percaloan. Sementara itu, sistem layanan yang terpusat memastikan bahwa proses pelayanan dilakukan secara seragam, transparan, dan dapat ditelusuri.

Kondisi demikian pada akhirnya mencerminkan asas keadilan dan akuntabilitas, di mana seluruh proses pelayanan dapat diaudit dan dievaluasi untuk memastikan bahwa tidak ada penyimpangan yang merugikan publik. Lebih jauh lagi, sistem yang terstruktur seperti ini juga memenuhi asas efisiensi dan efektivitas, karena setiap kegiatan pelayanan mengikuti alur kerja yang telah ditetapkan secara sistematis dan didukung oleh teknologi informasi. Sehingga dengan demikian, dari perspektif akuntabilitas maupun asas pelayanan publik, keberadaan SOP dan sistem layanan terpusat tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara pelayanan kependudukan.

Temuan di atas dapat pula di relevansikan dengan teori *new public service*, sebab Denhardt & Denhardt (2003), menekankan bahwa pelayanan publik bukan hanya soal efisiensi administratif, tetapi juga memperkuat pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik. Dalam kerangka ini, birokrasi tidak lagi hanya sebagai penyedia layanan, melainkan sebagai fasilitator yang memastikan bahwa pelayanan berjalan akuntabel. Temuan tentang penerapan SOP yang baku dan sistem layanan terpusat di Disdukcapil Kabupaten Nunukan sangat relevan dengan prinsip NPS karena transparansi dan akuntabilitas yang ditegakkan melalui SOP dan sistem layanan mencerminkan semangat NPS dalam membangun kepercayaan publik dan menjadikan warga sebagai mitra, bukan sekadar pelanggan.

Penolakan terhadap praktik percaloan dan penyimpangan juga menunjukkan keberpihakan pada etika pelayanan publik dan perlindungan hak warga untuk mendapatkan layanan secara adil dan setara. Selain itu, kepastian hukum dan tidak diskriminatif sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, memperkuat prinsip partisipatif dan inklusif dalam pelayanan publik e-KTP tersebut. Bahkan, Sistem terstruktur dan berbasis teknologi informasi bukan hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberi ruang keterlibatan warga melalui akses yang terbuka terhadap informasi dan prosedur layanan. Dengan demikian, keberhasilan ini tidak hanya menunjukkan kinerja birokrasi yang responsif dan efektif, tetapi juga memperlihatkan transformasi nilai dalam pelayanan publik yang dilakukan.

4.7.6 Menyajikan Keberhasilan dan Kegagalan

Ditinjau dari sisi menyajikan keberhasilan dan kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan, analisa yang telah dilakukan menemukan jika penyajian akan

hal ini umumnya dilakukan melalui website, secara langsung, maupun melalui media sosial. Langkah ini selaras dengan prinsip pelayanan publik, karena mencerminkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam mengawasi serta menilai kinerja instansi pemerintah. Penyajian informasi mengenai keberhasilan dan kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan melalui berbagai media, seperti website, pertemuan langsung, dan media sosial, memberikan akses yang luas bagi masyarakat untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi target yang ditetapkan.

Langkah demikian selaras pula dengan semangat keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dinyatakan demikian karena pada peraturan tersebut telah ditegaskan bahwa setiap badan publik wajib menyediakan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan kepada masyarakat. Oleh karenanya, dengan menyajikan informasi keberhasilan dan kegagalan secara terbuka, pemerintah daerah (dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Nunukan) menunjukkan komitmennya terhadap prinsip *good governance*, khususnya dalam aspek transparansi dan akuntabilitas.

Selain itu, penyampaian informasi melalui berbagai kanal juga mencerminkan penerapan asas partisipasi publik, di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga memiliki peran dalam memberikan umpan balik, kritik, dan masukan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Secara lebih luas, dalam perspektif teori administrasi publik modern, seperti yang dikemukakan Osborne dan Gaebler (1992), pelayanan publik yang baik harus responsif dan

terbuka terhadap evaluasi masyarakat. Artinya, penyajian informasi kinerja yang inklusif dan mudah diakses ini memperlihatkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah berupaya membangun sistem pelayanan yang demokratis, terbuka, dan berorientasi pada hasil.

Hal ini jika dilihat dari sudut pandang teori *new public service*, menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah menjalankan prinsip pelayanan publik yang menempatkan warga sebagai mitra aktif dalam proses pemerintahan. Teori *new public service* menekankan bahwa pelayanan publik harus berlandaskan pada nilai-nilai demokrasi, di mana pemerintah tidak semata-mata “melayani pelanggan”, tetapi lebih kepada “melibatkan warga negara” dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi kebijakan (Denhardt & Denhardt, 2003). Dengan menyajikan keberhasilan dan kegagalan pencapaian sasaran secara terbuka, baik melalui website, media sosial, maupun pertemuan langsung Disdukcapil telah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta mendorong kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat.

4.7.7 Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung utama meliputi adanya sistem yang mendukung; alat yang memadai; alokasi anggaran yang cukup; pegawai yang jujur, objektif, transparan, dan akurat; terdapat SOP pelayanan, serta adanya koordinasi yang baik

antar seluruh jajaran Disdukcapil. Penjelasan setiap faktor pendukung tersebut adalah sebagai berikut.

1. Adanya sistem yang mendukung. Penerapan SIAK memungkinkan proses perekaman, pengolahan, dan penerbitan e-KTP dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan akurat. Dengan sistem berbasis digital ini, kesalahan input manual dapat diminimalkan, serta memungkinkan integrasi data kependudukan yang lebih baik antarinstansi terkait.
2. Alat yang memadai. Hal ini menjadi faktor kunci dalam keberhasilan layanan e-KTP. Perangkat yang digunakan, seperti mesin pencetak e-KTP, alat perekaman biometrik, serta jaringan yang stabil, sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses pelayanan. Dengan dukungan peralatan yang modern dan terawat, layanan dapat berjalan lebih optimal tanpa mengalami kendala teknis yang signifikan.
3. Alokasi anggaran yang cukup. Penyediaan anggaran yang memadai memungkinkan Disdukcapil untuk menjalankan berbagai program dan inovasi dalam pelayanan e-KTP, termasuk pemeliharaan sistem dan peralatan, peningkatan kualitas SDM, serta pengadaan bahan baku seperti blangko e-KTP. Tanpa dukungan anggaran yang cukup, proses pelayanan dapat terhambat, terutama dalam hal ketersediaan dokumen kependudukan yang dibutuhkan masyarakat.
4. Pegawai yang jujur, objektif, transparan, dan akurat. Hal ini menjadi elemen penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Profesionalisme dan integritas pegawai dalam

menjalankan tugas sesuai dengan SOP sangat menentukan keberhasilan implementasi e-KTP. Sikap transparan dalam memberikan informasi serta objektivitas dalam memproses dokumen tanpa diskriminasi membantu mewujudkan pelayanan yang adil bagi seluruh masyarakat.

5. Terdapat SOP pelayanan. Dengan adanya SOP, setiap pegawai memiliki standar yang sama dalam memberikan layanan, sehingga mengurangi potensi penyimpangan serta meningkatkan efisiensi kerja. SOP juga berfungsi sebagai alat kontrol yang memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
6. Adanya koordinasi yang baik antar seluruh jajaran Disdukcapil. Faktor ini memainkan peran penting dalam efektivitas layanan e-KTP. Komunikasi yang solid antara pimpinan, kepala bidang, serta staf operasional memastikan bahwa setiap permasalahan dapat segera diidentifikasi dan diselesaikan dengan cepat. Koordinasi yang baik juga mempermudah implementasi kebijakan serta memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selaras dengan visi dan misi organisasi.

Sementara, faktor penghambat akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan adalah masih kurangnya SDM yang mengangani hal tersebut. Minimnya SDM dapat menjadi faktor penghambat karena berpengaruh langsung terhadap akuntabilitas kinerja dalam pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan. Akuntabilitas kinerja mengacu pada tanggung jawab instansi pemerintah dalam melaksanakan tugasnya secara efektif, efisien, dan transparan. Oleh karena

itu, ketika jumlah SDM yang tersedia terbatas, beban kerja pegawai menjadi lebih berat, sehingga dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan, peningkatan waktu tunggu, serta meningkatnya resiko kesalahan administrasi.

Lebih lanjut, jika dikaitkan dengan konteks pelayanan publik, ketersediaan SDM yang memadai sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun kepuasan masyarakat. Sehingga, jika SDM yang menangani pembuatan E-KTP tidak mencukupi, masyarakat dapat mengalami keterlambatan dalam mendapatkan dokumen kependudukan yang penting untuk berbagai keperluan administratif. Selain itu, kurangnya SDM juga dapat berdampak pada transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan.

Faktor penghambat lain dalam akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara adalah kendala teknis, seperti kendala jaringan hingga pasokan listrik. Jaringan menjadi hal yang dapat menghambat karena pembuatan E-KTP terintegrasi secara *online* dengan pusat data nasional, sehingga apabila terjadi gangguan jaringan, proses perekaman data dan pencetakan E-KTP dapat mengalami keterlambatan. Selain itu, pasokan listrik yang tidak stabil juga menjadi hambatan dalam operasional Disdukcapil. Ketika terjadi pemadaman listrik, proses pelayanan bisa terganggu atau bahkan terhenti sama sekali.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sistem yang dapat menjamin sumber daya yang konsisten. Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah mengimplementasikan sistem administrasi kependudukan berbasis digital melalui SIAK untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keamanan data E-KTP.
2. Komitmen dari pimpinan dan seluruh staff instansi. Pimpinan dan staf bersama-sama berupaya memberikan pelayanan prima yang berkualitas, dengan memastikan bahwa setiap prosedur pelayanan dijalankan secara tepat dan sesuai dengan standar yang berlaku.
3. Tingkat pencapaian sasaran dan tujuan. Pencapaian sasaran dan tujuan program E-KTP di Kabupaten Nunukan hampir menyentuh 100% (99,99%).
4. Orientasi visi dan misi. Visi dan misi dalam implementasi pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan berpedoman pada visi dan misi kepala daerah.
5. Pelayanan berbasis jujur, objektif, transparan, dan akurat. Pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan telah dijalankan dengan prinsip kejujuran, objektivitas, transparansi, dan akurasi. Hal ini didukung oleh

keberadaan standar prosedur yang jelas, sistem pelayanan yang terpusat, serta pengawasan dan pemantauan yang dilakukan secara berkala.

6. Menyajikan keberhasilan dan kegagalan pelayanan E-KTP. Penyajian keberhasilan dan kegagalan pelayanan E-KTP umumnya dilakukan melalui website, secara langsung, maupun melalui media sosial.
7. Faktor pendukung utama akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara meliputi adanya sistem yang mendukung; alat yang memadai; alokasi anggaran yang cukup; pegawai yang jujur, objektif, transparan, dan akurat; terdapat SOP pelayanan, serta adanya koordinasi yang baik antar seluruh jajaran Disdukcapil. Sementara, faktor penghambatnya adalah masih kurangnya SDM yang mengangani layanan e-KTP, kendala jaringan serta pasokan listrik.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sebaiknya menambah jumlah pegawai yang bertugas dalam pelayanan E-KTP guna mengurangi beban kerja yang berlebihan. Selain itu, peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan dan bimbingan teknis secara berkala perlu dilakukan agar pelayanan semakin efektif dan efisien.
2. Perlu adanya koordinasi yang lebih erat antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan dengan pemerintah daerah, instansi

terkait, serta masyarakat guna meningkatkan akuntabilitas pelayanan. Selain itu, pengawasan berkala terhadap kinerja pegawai dan penerapan standar pelayanan dapat membantu mencegah penyimpangan dan memastikan pelayanan yang lebih transparan.

3. Untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut, maka peneliti menyarankan dilakukan kajian mengenai efektivitas sistem digital SIAK dalam mempercepat pelayanan E-KTP, serta analisis lebih mendalam terkait dampak kurangnya SDM terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji strategi peningkatan akuntabilitas kinerja melalui inovasi teknologi dan kebijakan tata kelola pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- ADE PUTRA ODE AMANE, DKK. 2021. *Reformasi Administrasi Publik*. Penerbit Eureka Media Aksara. Purbalingga
- ADITYA WARDHANA. 2022. *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*. Penerbit Cv. Media Sains Indonesia. Kota Bandung
- AGUS SUBROTO. 2009. *Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa (Studi Kasus Pengelolaan Alokasi Dana Desa di Desa-Desa Dalam Wilayah Kecamatan Tlogomulyo Kabupaten Temanggung Tahun 2008)*. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- BURHAN BUNGIN, 2014, *Penelitian Kualitatif (komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Ilmu sosial Lainnya)*. Penerbit Prenada Media Group. Jakarta
- CRESWELL, 2016, *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Edisi Keempat (cetakan kesatu), Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- DEDY MULYADI, 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- DWIYANTO, 2015. *Akuntabilitas*. Penerbit Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta
- _____, 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Penerbit Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- FAHMI, 2013. *Manajemen Kinerja Teori Dan Aplikasi*. Penerbit Alfabeta Bandung
- FANDY TJIPTONO. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta
- HARBANI PASOLONG, 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- _____, 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- _____, 2020. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

- _____, 2022. *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Organisasi*. Penerbit Amerta Media. Banyumas
- IMBARUDDIN. 2019. *Birokrasi, Akuntabilitas, Kinerja*. Penerbit Deepublish, Yogyakarta.
- ISMAIL NAWAWI UHA. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Penerbit PT. Fajar Interpratama Mandiri. Jakarta
- ISNAINI RODIYAH, DKK. 2021. *Buku Ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Penerbit Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Sidoarjo
- JAMALUDDIN MAJID. 2023. *Manajemen Sektor Publik Konsep dan Teori* . Penerbit CV. Sketsa Media. Purbalingga
- JANET V. DENHARDT & ROBERT B. DENHARDT. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. M.E. Sharpe. London, England
- KAELAN, (2015). *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*. Paradigma, Yogyakarta.
- LEXY J MOLEONG , 2014. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)* Penerbit PT Remaja Rosda Karya, Jakarta.
- _____, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT Remaja Rosda Karya, Bandung.
- _____, 2018. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Penerbit PT Remaja Rosda Karya, Bandung.
- NANANG MARTONO, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Penerbit PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- NI PUTU TIRKA WIDANTI. 2022. *Prinsip Administrasi Publik*. Penerbit Jagat Langit Sukma. Bali
- NURKHOLIS, 2019. *Penganggaran Sektor Publik*. Penerbit UB Press, Malang.
- RACHMAD TRIJONO, 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Papas Sinar Sinanti, Depok Timur.
- SUHARSIMI ARIKUNTO, 2013. *Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit. Rineka Cipta, Jakarta.
- SUGIYONO, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed. Methods)*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

- _____, 2015. *Metode penelitian Manajemen*, Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- _____, 2016. *Metode penelitian kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta: Bandung.
- _____, 2017. *Metode PenelitianK, Kuantitatif, dan R&D*. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- _____, 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan*. Penerbit CV Alfabeta Bandung.
- _____, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Penerbit CV Alfabet, Bandung.
- _____, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*, Penerbit CV Alfabet, Bandung.
- SUTRISNO HADI, 2022. *Metodologi Research*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- TAQWATY FIRDAUSIJAH, DKK. 2022. *Manajemen Sektor Publik*. Penerbit PT Global Eksekutif Teknologi. Padang
- USMAN dan PURNOMO SETIADY AKBAR, 2017. *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi Ketiga, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- V. WIRATNA SUJARWENI, 2014. *Metode Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Penerbit Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- _____, 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*,33. Penerbit Pustaka Baru Press.
- WARUL WALIDIN, 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. Penerbit FTK Ar-Raniry Press, Banda Aceh.

Peraturan Perundang-undangan

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
3. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknik Kinerja, Pelaporan Kinerja Instansi Pemerintah.
5. Peraturan Bupati Nunukan Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.
6. Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Nunukan 2024

Sumber Jurnal dan Artikel

ERICK TRY PUTRA BENAWAN, DAVID P. E. SAERANG, WINSTON PONTO (2018). PENGARUH PENGAWASAN, AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI KEUANGAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI KASUS PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA TIDORE KEPULAUAN). *Jurnal Riset Going Concern* 13 (3). Diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/gc/article/view/19995>

FITRIYATUDDIYANAH, & DHARTIKASARI, E. (2022). PENERAPAN METODE SERVQUAL SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BALAI DESA DUKUNANYAR. *Serambi Engineering*, VII(4), 3941-3947.

YI, W., ZHANG, L., KUZMIN, S., GERASIMOV, I., & CHENG, X. (2024). DSSQEM-IHK: DYNAMIC SERVQUAL SERVICE QUALITY EVALUATION METHOD INTEGRATING HYPERGRAPH KNOWLEDGE. *Information Processing & Management*, 62(3), 1-8. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ipm.2024.10403>

LAMPIRAN 1

**DOKUMEN PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR
29 TAHUN 2014 TENTANG SISTEM AKUNTABILITAS KINERJA
INSTANSI PEMERINTAH.**



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA
PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 29 TAHUN 2014
TENTANG
SISTEM AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah, perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

Mengingat : 1. Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN PRESIDEN TENTANG SISTEM AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH.

BAB I ...

LAMPIRAN 2

SURAT PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI.



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 1 November 2023

Nomor : 600/UWGM-FISIP/AK/XI/2023
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **Persetujuan Judul Skripsi**

Kepada Yth. :
Ibu Shorea Helminasari, S.IP., M.A
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-
Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Brenda Prissla
NPM : 1963201022
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan judul proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah disetujui Pembimbing I dan Pembimbing II :

1. **Shorea Helminasari, S.IP., M.A** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Deandiles Christover, S.IP., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul :

“Studi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara”

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah dikeluarkannya surat persetujuan judul skripsi ini. Apabila selama proses bimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada pihak Fakultas.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Dept. Administrasi Publik,


Ahmad Yadi, S.Sos., M.Si
NPM: 2020.017.279

Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736572
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!**

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119 .



UNIVtKSHA **WIUYA liAMA MAHAKAM SAMAKINUA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0396/0/1988 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/SNIII/2022 TANOGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 1 November 2023

Nomor 600/UWGM-FISIP/AK/XI/2023
Lamp. 1 (satu) berkas
Perihal **Persetujuan Judul Skripsi**

Kepada Yth. :
Bapak Deandlles Christover, S.IP., M.Si
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-
Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Brenda Prissla
NPM : 1963201022
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan judul proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah disetujui Pembimbing I dan Pembimbing II :

1. **Shorea Helminasari, S.IP., M.A** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Deandlles Christover, S.IP., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul:

"Studi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah dikeluarkannya surat persetujuan judul skripsi ini. Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada pihak Fakultas.

Demikian, alas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.



T--P (0 41)4121117
Fu (0541) 736572
Email uw--uwsu.ac.id
Web,ite uwsm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi**

Kempu.1 OIN UWGM
Rektorat-Gedun,B
11. K.H. Wahid HHy.m. No 11 Rt.01
S.mernde 75119

LAMPIRAN 3



SURAT PENGANTAR PERMOHONAN IJIN PENELITIAN.
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 18 November 2024

Nomor : 434/UWGM-FISIP/AK/XI/2024
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara

Di-
Tempat
Dengan Hormat,

Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu/Saudara, kiranya bersedia menerima mahasiswa/i, dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Brenda Prissla
N P M : 1963201022
Program Studi : Administrasi Publik

Mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara untuk memperoleh informasi dan data-data untuk kepentingan penulisan karya ilmiah berupa Skripsi, dengan judul:

"Studi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara"

Berkaitan dengan hal ini, mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, membantu mahasiswa kami memperoleh informasi dan data yang diperlukan.

Demikian, atas perhatian, bantuan dan kerjasama yang baik dalam hal ini disampaikan terima kasih.


Dwi H. Abdul Rofik, SP, MP/
NIP: 2023.070.326

Telp : (0541)4121117
Fax : (0541)736572
Email : uwgama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!**

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

LAMPIRAN 4

SURAT IZIN PENELITIAN DARI LOKASI PENELITIAN.



PEMERINTAH KABUPATEN NUNUKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Pangeran Antasari No. 20 Telp. (0556) 2025337 Kode Pos 77484

Nunukan, 08 Januari 2025

Nomor : B/16/DKPS-400.II/I/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu)
Hal : **Penyampaian Ijin Penelitian**

Yth. **DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK SAMARINDA**
Di –
SAMARINDA

Menindaklanjuti surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Nomor : 434/UWGM-FISIP/AK/XI/2024 Perihal Permohonan ijin Penelitian, dengan ini menyampaikan bahwa :

Nama : Brenda Prissla
N P M : 1963201022
Program Studi : Administrasi Publik

Mahasiswa tersebut telah melaksanakan Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara untuk memperoleh informasi data-data bagi kepentingan penulisan karya ilmiah berupa Skripsi, dengan judul "Studi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara"

Demikian disampaikan untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

An, KEPALA,

WILSON, SE, M.A.P
Pemula Tk.I, IV/a
NIP. 19197101701 200212 1 006

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. KADIS DISDUKCAPIL di Nunukan – Sebagai Laporan
2. Sekretaris Disdukcapil
3. Arsip

LAMPIRAN 5

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

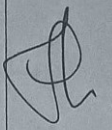





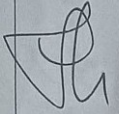

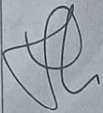

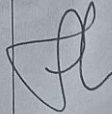

KARTU KONSULTASI SKRIPSI


Nama Mahasiswa : Brenda Prissla
 NPM : 1963201022
 Program Studi : Administrasi Publik
 Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Shorea Helminasari, S.I.P., M.A
 2. Deandiles Christover, S.IP., M.Si

Judul Skripsi :
 "Studi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam
 Pemberatan E-tkt di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara".

Dosen Pembimbing (I / II)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	18/10/2023.	1. Perumusan judul. 2. Perumusan jadwal Penelitian. 3. Rencana Observasi: - Rencana judul: Studi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pemberatan E-tkt di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.		
2.	Selasa, 29/10/2023.	1. Konsultasi penelitian: judul skripsi "Studi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam pemberatan E-tkt di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara".		
3.	10/11/2024.	1. Koncus Bab 1-3. 1. Teknis penulisan sesuaikan pedoman terbaru 2. Daftar Isi 3. Grand Theory (BAB II)		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Doimen	M1ha-l-
		4. Rumusan masalah 5. Tujuan, manfaat 6. Fokus dan Definisi konseptual 7. Analisis Data. Hasil revisi kirim ke email (prof).		
	04/24 /03	revisi sesuaikan melalui email		
	11/24 /07	revisi sebelum catatan dan email		
	21/24 /08	revisi BAB 1-3		
	2/24 /09	1. fillr peM h...- 2.. Qk.		
	19/24 /10	Ace Proposal Lanjutan laporan pemb II Stephan Penelitian Lapangan		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	13/11/2024	Ace pedoman wawancara		
	10/02/2025	Ace Maju Seminar Hasil		
	19/02/2025	Ace Maju pendadaran		
	22/4/2025	Perbaikan/revisi		
	1/6/2025	Ace jilid Suspsi		

((HIL))



UNIVERSITAS WIDYAGAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLI
AKREDITASI B

SK PENGORIAN MENOIKBUO NO:0398/0/19116 TANOAL 23 MEI 11186
 SK SAN.PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANOAL 211 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Brenda Prissie
NPM : 1963201022
Program Studi : Administrasi Publik
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Shorea Helminasari, S.I.P., M.A
 2. Deandiles Christover, S.I.P., M.Si

Judul Skripsi

(Handwritten title text, partially obscured by scribbles)

Dosen Pembimbing (I / II)

No	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
		Dosen	Mahasiswa
1.	<i>(Handwritten notes and corrections)</i>	<i>(Signature)</i>	<i>(Signature)</i>
	<i>(Handwritten notes and corrections)</i>	<i>(Signature)</i>	<i>(Signature)</i>
	<i>(Handwritten notes and corrections)</i>	<i>(Signature)</i>	<i>(Signature)</i>

Tanggal		T....	
1.III-9 2.1		DaNII I n	
			(Hal.)

LAMPIRAN 6

PEDOMAN WAWANCARA

STUDI AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIK KABUPATEN NUNUKAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

KEY INFORMAN/ INFORMAN

Nama :

Jabatan :

Jenis Kelamin :

Pertanyaan :

1. Sistem yang dapat menjamin sumber daya yang konsisten
 - a) Apakah di dinas bapak ada sistem yang khusus mengelola atau mengerjakan tentang pelayanan pembuatan E-KTP?
 - b) Apakah sumber daya yang tersedia seperti tenaga kerja, peralatan, dan fasilitas mencukupi untuk mendukung sistem pelayanan pembuatan E-KTP?
 - c) Bagaimana instansi menjamin ketersediaan sumber daya yang konsisten dalam pelayanan pembuatan E-KTP?
2. Komitmen dari pimpinan dan seluruh instansi
 - a) Bagaimana bentuk komitmen yang dilakukan pimpinan dan staff dalam meningkatkan pelayanan?
 - b) Apakah pimpinan menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan pelayanan E-KTP?
 - c) Bagaimana upaya yang dilakukan oleh staff dalam mendukung komitmen pelayanan berkualitas?
1. Tingkat pencapaian sasaran dan tujuan
 - a) Apakah instansi telah mencapai target pelayanan E-KTP sesuai dengan standar yang ditetapkan?
 - b) Bagaimana instansi dalam mencapai tujuan dalam pelayanan E-KTP?
 - c) Siapa yang bertanggung jawab untuk mengawal pencapaian sasaran dan tujuan?
 - d) Mengapa pelayanan ini tidak tercapai dan tidak tepat sasaran?
 - e) Siapa yang bertanggung jawab atas tercapainya sasaran dan tujuan?
2. Berorientasi pada visi dan misi.
 - a). Apakah ada visi dan misi dalam instansi ini?
 - b). Bagaimana pelayanan E-KTP berorientasi (mengacu) pada visi dan misi yang dimiliki oleh instansi ini?
 - c). Siapa saja yang mengetahui visi dan misi yang ada di instansi ini?

3. Jujur, objektif, transparan dan akurat.
 - a) Apakah pelayanan E-KTP sudah jujur, objektif, transparan dan akurat?
 - b) Apakah staff sudah melakukan pelayanan E-KTP dengan jujur, objektif, transparan dan akurat?
 - c) Dalam bentuk kejujuran, objektif, transparan dan akurat tersebut, kapan saja bentuk-bentuk itu dilakukan?
4. Menyajikan keberhasilan dan kegagalan.
 - a) Dalam pencapaian pelayanan pasti ada kegagalan dan keberhasilan. Apakah bentuk kegagalan instansi ini dan apakah bentuk keberhasilan instansi ini?
 - b) Siapa yang memiliki wewenang melaporkan atau mendata tingkat keberhasilan atau kegagalan?
 - c) Bagaimana menginformasikan keberhasilan dan kegagalan kepada masyarakat ?

LAMPIRAN 7

DOKUMENTASI WAWANCARA

Gambar 1 : Tempat penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara (18 Desember 2024).



Sumber : Peneliti Tahun 2024

Gambar 2 : Wawancara dengan Bapak Agustinus Palentek, SS selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan (7 Januari 2025)



Sumber: Peneliti Tahun 2025

Gambar 3 : Wawancara dengan Bapak Wilson SE.,M.A.P selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan (24 Desember 2024)



Sumber: Peneliti Tahun 2024

Gambar 4 : Wawancara dengan Bapak Mohammad Delvian N.M selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan (24 Desember 2024)



Sumber: Peneliti Tahun 2024

Gambar 5 : Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizal, S.Kom selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan (18 Desember 2024)



Sumber : Peneliti Tahun 2024

Gambar 6 : Wawancara dengan Bapak Khairul selaku salah satu Staff Dinas Disdukcapil Kabupaten Nunukan (18 Desember 2024)



Sumber: Peneliti Tahun 2024

Gambar 7 : Wawancara dengan Saudari Aidah Muslimin selaku penerima layanan/masyarakat Kabupaten Nunukan (18 Desember 2024)



Sumber: Peneliti Tahun 2024

Gambar 8 : Wawancara dengan Bapak Rahman Majid selaku penerima layanan/masyarakat Kabupaten Nunukan (18 Desember 2024)



Sumber: Peneliti Tahun 2024