

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini terkait akuntabilitas pemerintah daerah dalam pelayanan terkait pengurusan e-KTP akan dikaji lebih jauh dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu berhubungan dengan pelayanan publik telah banyak dilakukan. Akan tetapi, penelitian tersebut memiliki variasi yang berbeda-beda, seperti tujuan penelitian yang berbeda, lokasi penelitian yang berbeda, dan tahun yang berbeda.

Hasil dalam penelitian sebelumnya telah banyak memberikan manfaat bagi penulis skripsi lainnya untuk dijadikan sebagai acuan maupun gambaran dalam penyusunan kerangka berpikir terkait penelitian yang akan dijalankan. Penelitian ini mengangkat judul “Akuntabilitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas”.

Berikut penelitian terdahulu yang dijadikan acuan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Kariadin, 2019). “Peranan Aparat Dalam	Metode penelitian ini yaitu	Hasil penelitian ini adalah menjelaskan

	<p>Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kaledupa Kabupaten Wakatobi”.</p>	<p>penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif, sampel menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi dan telaah dokumen.</p>	<p>bahwa pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kaledupa Kabupaten Wakatobi berjalan optimal, pelayanan dilakukan dengan baik, penyampaian informasi yang jelas hingga pemberian layanan lainnya berlangsung dengan baik.</p>
<p>2.</p>	<p>(Rusdia, 2019). “Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.</p>	<p>Metode penelitian ini adalah menggunakan metode survei yang berupa primer yang diperoleh melalui Wawancara dan observasi langsung di</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada umumnya pelayanan akta pembuatan KTP-El di Kecamatan Lembang yang dilihat dari kelima dimensi pelayanan yaitu keandalan, data</p>

		lapangan, sedangkan data sekunder bersumber dari Dokumen	tangkap, keyakinan, perhatian dan berwujud berdasarkan penelitian sudah dapat dikatakan
		laporan, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.	baik.
3.	(Bhakti, 2022). “Implementasi Pelayanan Publik Oleh Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus Pembuatan E-KTP di Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang Provinsi Banten)”.	Metode penelitian ini menggunakan hukum normative empiris dengan pendekatan statute approach. Sumber data berupa primer seperti hasil wawancara di lapangan dan sekunder berupa	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan e-KTP para pegawai selalu berusaha melakukan pelayanan semaksimal mungkin agar pelayanan memauaskan bagi masyarakat, server masih mengalami gangguan membuat

		peraturan perundang-undangan, buku, jurnal dan internet.	proses pelayanan kurang cepat sehingga membutuhkan waktu lebih lama dan prasarana belum masih belum memadai.
4.	(Widiastuti, 2018). “Kebijakan Pelayanan E-KTP di Kota Bandung”.	Metode jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih ditemukan beberapa permasalahan seperti belum meningkatnya kualitas SDM, oknum aparatur kepala desa melakukan pungutan liar pada pengambilan e-KTP.
5.	(Suriani, 2022). “Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Metode penelitian ini yaitu <i>survey</i> deskriptif kuantitatif yang memprioritaskan daftar kuesioner	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik telah berjalan dengan baik seperti akuntabilitas, kondisional dan

	Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)”	sebagai alat pengumpulan data.	partisipatif.
--	---	--------------------------------	---------------

Sumber : Diolah peneliti, 2023

2.2 Studi Pustaka

2.2.1 Pengertian, Konsep dan Teori E-Government

Dalam penelitian, menjelaskan bahwa *United Nation Development Programme* mendefinisikan e-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pihak berkepentingan.⁴ Dapat diartikan bahwa *e-government* adalah perubahan pelayanan pemerintah dari manual ke digital dengan menggunakan alat teknologi informasi yaitu internet untuk dapat meningkatkan pelayanan yang bersifat transparansi.

Dalam melayani masyarakat, pemerintah memiliki 4 karakter dasar diantaranya:⁵

1. Sistem informasi berbasis web untuk layanan umum sebagai interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan kemudahan komunikasi diantara keduanya ataupun orang-orang yang membutuhkan.
2. Basis data terintegrasi dalam menyederhanakan rantai birokrasi untuk

⁴ Arifin, Y. (2010). Kualitas pelayanan e-government ditinjau dari kepemimpinan transformasional, manajemen pengetahuan dan manajemen peruban. Bandung: Unpad Press.

⁵ Zoelton, A. (2004). *Electronic Government Menuju Good Governance*. Jakarta: Warta Eko bekerja sama dengan Spora Communications.

mengakses data.

3. Mempermudah dalam proses pelayanan pemerintah.
4. Alat kendali dalam manajemen pemerintah yang baik dan akurat diantaranya proses perencanaan, tatalaksana, pengontrolan dan tindakan-tindakan terhadap perbaikan kondisi di luar rencana.

Dapat disimpulkan bahwa adanya *e-government* adalah hal yang menguntungkan yang dapat memberikan layanan pemerintah kepada masyarakat secara efektif dan efisien sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Di Indonesia, perkembangan *e-government* memiliki dukungan dari pemerintah sejak tahun 1990 meskipun sumber daya manusia yang berkualitas tinggi bagi pengembangan sistem informasi organisasi publik telah ada beberapa dasawarsa sebelumnya. Pemerintah telah mengeluarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan *e-government*. Berdasarkan Inpres tersebut, setiap lembaga pemerintah, mengacu pada tahapan pengembangan *e-government* nasional yang sesuai dengan kondisi dalam lembaga pemerintah, diantaranya yaitu:⁶

1. Persiapan

Dalam persiapan pembuatan situs web di setiap lembaga pemerintah, pendidikan SDM, penyediaan sarana akses publik, sosialisasi keberadaan layanan informasi elektronik untuk publik dan internal, pengembangan *e-leadership* dan *awareness building* serta penyiapan peraturan.

⁶ Sarwinda. (2018). Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. Skripsi.

2. Pematangan

Dalam pematangan yaitu pembuatan situs informasi layanan publik interaktif dan pembuatan hyperlink.

3. Pemantapan

Dalam pemantapan, penyediaan fasilitas transaksi elektronik dan penyatuan aplikasi dan data dengan lembaga lain.

4. Pemanfaatan

Pembuatan program layanan G2G, G2B, dan G2C terintegrasi, pengembangan proses untuk layanan *e-government* yang efektif dan efisien, dan penyempurnaan menuju kualitas best practice.

Lebih lanjut, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *e-government* adalah penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dengan begitu, *e-government* sangat penting bagi pemerintahan dalam memanfaatkan teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat lainnya dalam menyampaikan kebutuhan dan kepentingan pemerintah kepada masyarakat dan juga antar instansi dan lembaga pemerintah serta swasta untuk melakukan kegiatan layanan secara *online*.

Teori yang digunakan dalam penerapan *e-government* terdiri dari penerapan teori kebijakan, teori teknologi informasi (IT), teori *e-service*, teori layanan dan teori keberpihakan publik.⁷ Interaksi dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 sebagai sebuah kebijakan, maka diperlukan teori kebijakan yang

⁷ Ibid.

dapat diartikan sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Artinya, kebijakan pemerintah ini bisa didefinisikan sebagai mengalokasikan nilai kepentingan untuk masyarakat secara menyeluruh, termasuk menerapkan *e-government* untuk mewujudkan layanan yang berpihak kepada masyarakat.

Teori teknologi informasi adalah sarana dan prasarana seperti *hardware*, *software* dan *useware* yang memakai sistem, metode, aplikasi untuk memperoleh, mengirim, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan dan mendidklanjuti semua data dan informasi yang bermakna.⁸

Teori *e-service* mengatakan bahwa dalam membangun *e-service* yang modern mencakup hal-hal seperti mutu sistem, informasi, layanan, dan *feedback*.⁹ *E-government* sebagai *e-service* yang termasuk serangkaian sistem untuk mengelola informasi sesuai wujud layanan elektronik yang bisa ditindaklanjuti oleh pemerintah kepada masyarakat.¹⁰ Bentuk dari penerapan *e-government* yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat adalah layanan. Teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh 12 mengungkapkan bahwa memberikan yang terbaik sebagai wujud kepuasan dari provider ke masyarakat. Hal ini dapat diartikan provider sebagai pemerintah dapat memberikan informasi yang berisi data yang dibutuhkan masyarakat yang dapat dimanfaatkan dan menggunakan fasilitas pemerintah dalam mewujudkan kepuasannya.

Penerapan tersebut diselenggarakan oleh pemerintah merupakan wujud

⁸ Warsista. (2008). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

⁹ Pour, K. . (2012). E-Government. New York: Prentice Hall.

¹⁰ Indrajit, R. E. (2015). Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi.

dari kepuasan masyarakat dalam bentuk keberpihakan kepentingan dan tujuan yang diharapkan oleh publik. Teori keberpihakan publik menurut 13 mengemukakan bahwa pemerintahan yang baik selalu berpihak kepada publik. Keberpihakan ini penting dalam mendapatkan kepercayaan dari publik sebagai pemilik kekuasaan yang diberikan kewenangan kepada pemerintah.

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan di atas maka penerapan *e-government* menjadi hal penting dalam menerapkan dan memberikan pelayanan kepada publik. *E-government* sebagai wujud dari program pemerintah dalam menggunakan teknologi dan informasi dalam melakukan pelayanan yang bertujuan untuk keberpihakan publik. Hal ini termasuk dalam penerapan *e-government* yang dilakukan oleh Kecamatan Ciracas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

2.2.2 Akuntabilitas

Menurut Pedoman Penguatan Pengamanan Program Pembangunan Daerah Bappenas & Depdagri tahun 2002, akuntabilitas yaitu prinsip yang menjamin bahwa dalam setiap aktivitas penyelenggaraan pemerintah bisa dipertanggungjawabkan dengan terbuka oleh pelaku kepada pihak-pihak yang terdampak penerapan kebijakan. Sedangkan menurut Mardiasmo mengatakan bahwa akuntabilitas publik merupakan kewajiban pihak pemegang amanah atau disebut juga sebagai agent dalam memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan kegiatan yang memiliki hak dan kewenangan

dalam memintapertanggungjawaban tersebut.¹¹

Sehingga dari dua pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas yaitu bentuk pertanggung jawaban pemerintah kepada masyarakat atau lembaga yang berhubungan dalam melaksanakan kegiatan serta tugas dan tanggungjawabnya.

Mardiasmo menyebutkan akuntabilitas publik terdiri atas dua macam, yaitu:

1. Akuntabilitas Vertikal, yaitu pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi. Contohnya yaitu pertanggungjawaban unit-unit kerja kepada pemerintah daerah, pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada pemerintah pusat dan pemerintah pusat kepada MPR.
2. Akuntabilitas Horisontal, yaitu pertanggungjawaban kepada masyarakat luas. Contohnya, dalam organisasi pemerintah, akuntabilitas publik yaitu pemberian informasi dan disclosure terkait kegiatan dan kinerja finansial pemerintah kepada pihak-pihak yang bersangkutan dengan laporan tersebut.¹²

Bappenas menyebutkan indikator mengenai akuntabilitas diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Keterlibatan aparat pemerintah melalui terciptanya nilai dan komitmen diantara aparat;
2. Terdapat forum untuk menampung partisipasi masyarakat yang representatif,

¹¹ Mardiasmo, 2004. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah: *good governance democraton local government financial management transparency public policy*, Andi, Yogyakarta.

¹² Mardiasmo, 2004. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah: *good governance democraton local government financial management transparency public policy*, Andi, Yogyakarta.

arahnya jelas dan bisa dikontrol bersifat terbuka dan inklusif, harus ditempatkan sebagai mimbar masyarakat mengekspresikan keinginannya;

3. Kemampuan masyarakat dalam proses pembuatan keputusan;
4. Fokus pemerintah yaitu memberikan arah dan mengundang masyarakat untuk berpartisipasi;
5. Visi dalam pengembangan berdasarkan konsensus antara pemerintah dan masyarakat;
6. Akses bagi masyarakat dalam menyampaikan pendapat untuk proses pengambilan keputusan.

Dimensi Transpransi

Transparansi berarti keterbukaan dalam memberikan informasi tanpa ada yang dirahasiakan oleh pengelola kepada para pemangku kepentingan. Transparansi memiliki beberapa dimensi. Dimensi transparansi menurut Mardiasmo (2009:19) adalah sebagai berikut:

1. **Invormativeness** (informatif), yaitu pemberian arus informasi, berita, penjelasan mekanisme, prosedur, data, fakta, kepada stakeholders yang membutuhkan informasi secara jelas dan akurat. Indikator dari informatif menurut Mardiasmo (2009:19) antara lain adalah:

- Tepat waktu

Laporan keuangan harus disajikan tepat waktu agar dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan ekonomi, sosial, politik serta untuk menghindari tertundanya pengambilan keputusan tersebut.

- Memadai

Penyajian laporan keuangan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia mencakup dimuatnya pengungkapan informatif yang memadai atas hal-hal material.

- Jelas

Informasi harus jelas sehingga dipahami sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman.

- Akurat

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi pengguna yang menerima dan memanfaatkan informasi tersebut.

Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.

- Dapat diperbandingkan

Laporan keuangan hendaknya dapat diperbandingkan antar periode waktu dan dengan instansi yang sejenis. Dengan demikian, daya banding berarti bahwa laporan keuangan dapat digunakan untuk membandingkan kinerja organisasi dengan organisasi lain yang sejenis.

- Mudah diakses

Informasi harus mudah diakses oleh semua pihak.

2. *Openness* (Keterbukaan), yaitu Keterbukaan informasi publik memberi hak kepada setiap orang untuk memperoleh informasi dengan mengakses data yang ada di badan publik, dan menegaskan bahwa setiap informasi publik itu harus bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi.

2.2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu segala kegiatan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, selanjutnya, dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah disebut sebagai kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi, kementerian, departemen, lembaga pemerintah non-departemen dan instansi pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik daerah, dan unit penyelenggaraan pelayanan publik yaitu unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung dapat memberikan layanan kepada masyarakat.¹³

Dalam sebuah lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik yaitu suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok masyarakat terhadap suatu kebutuhan baik pada birokrasi pemerintah maupun pada lingkungan masyarakat umum.¹⁴ Sedangkan publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Menurut Syafie, I. K dalam tulisannya arti dari publik yaitu sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.¹⁵

Dalam hakikatnya, pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima

¹³ Safroni, L. (2012). Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia. Yogyakarta: Aditya media .

¹⁴ Jailani. (2011). Pengantar Manajemen Publik (Tinjauan Dari Perspektif Al-Qur'an). Banda Aceh: Citra Kreasi Utama.

¹⁵ Syafie, I. K. (2003). Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI). Jakarta: Bumi Aksara.

kepada masyarakat sebagai wujud kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Hal ini disebabkan pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yaitu unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan, serta sumber daya manusia pemberi pelayanan. Pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya. Aspek proses meliputi Sumber Daya Manusia aparatur, mekanisme serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses sedangkan aspek produk layanan menyangkut jenis, kualitas dan kuantitas produk layanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, instansi pemerintah harus memperhatikan asas-asas pelayanan yang telah terancam dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diantaranya tertulis adalah:¹⁶

1. Transparansi yang berarti harus terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas yang berarti pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan berdasarkan perundang-undangan.
3. Kondisional yang berarti pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan peraturan berdasarkan perundang-undangan.
4. Partisipatif yang berarti pelayanan publik tidak diperkenankan bersifat diskriminatif seperti membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status

¹⁶ Mahmudi. (2007). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

sosial dan ekonomu penerima pelayanan.

5. Keseimbangan yang berarti bahwa pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan publik bersifat wajib dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memperhatikan asas-asas pelayanan publik dikarenakan asas-asas tersebut sangat diperlukan sebagai pedoman dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat. Pelayanan e-KTP yaitu proses kegiatan yang dilakukan petugas kepada masyarakat mulai dari mengisi format, melakukan foto *biometric* sampai dengan percetakan KTP kemudian data diinput menggunakan komputer yang dapat menyimpan data secara database.

E-KTP atau KTP elektronik termasuk dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK). NIK adalah identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku untuk seumur hidup.¹⁷

Nomor NIK yang ada di E-KTP dapat berfungsi sebagai:

1. Passport
2. Surat Izin Mengemudi (SIM)
3. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
4. Polis Asuransi

¹⁷ Safroni, L. (2012). Manajemen dan Reformasi Pelayan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia. Yogyakarta: Aditya media.

5. Sertifikat atau hak tanah
6. Penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminduk).

2.2.4 Kerangka Berpikir

Akuntabilitas pemerintah berdampak langsung terhadap ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah. Pemerintah daerah sendiri perlu untuk memberikan masyarakat melihat dengan langsung bagaimana kinerja pemerintah daerah. Hal ini agar masyarakat bisa mengetahui apa saja yang dilakukan oleh pemerintah daerah sekaligus apakah bisa dipertanggungjawabkan atau tidak.

Hal tersebut didukung oleh (Suwandi, 2015), ia mengatakan bahwa akuntabilitas pemerintah yang baik, menyebabkan masyarakat dapat memonitoring kinerja aparatur pemerintah daerah sehingga masyarakat juga bisa merespon terkait kinerja pemerintah daerah tersebut.

Masalah dalam penelitian ini bahwa akuntabilitas pemerintah dalam melakukan pelayanan e-KTP masih rendah mulai dari kinerja kelurahan hingga kecamatan yang belum maksimal dalam pengoperasian sarana dan prasarana. Penelitian mengenai Akuntabilitas Pemerintah dalam Pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui pengurusan e-KTP tersebut. Dalam mendukung kelancaran tersebut, faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan akuntabilitas diantaranya, yaitu kebijakan pemerintah, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, partisipasi dan pemahaman masyarakat.

Tujuan dari pelayanan tersebut agar masyarakat lebih mudah dalam

mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah baik kelurahan maupun kecamatan karena e-KTP dibuat dengan sistem komputer, sehingga dalam penggunaannya nanti diharapkan dapat lebih lancar. Berikut digambarkan kerangka berpikir pada penelitian ini:



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

