

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.

Akuntabilitas merupakan bentuk tanggung jawab akan pelaksanaan misi organisasi yang telah dilaksanakan¹. Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggung jawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan *control* mempunyai rasa tanggung jawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja. Tanggung jawab masyarakat untuk melakukan *control* terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini amat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat².

Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan *control* terhadap pemerintah. Jika akses dan saluran ini diberikan oleh pemerintah, maka sarana tersebut bias dimanfaatkan untuk berperan serta dan melakukan *control*. Akses dan saluran ini perlu diadakan oleh pemerintah agar semua kelompok masyarakat mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan saluran tersebut. Pasal 3 Undang-Undang No 28 tahun 1999

¹ M. Anas, 2014 (*Akuntabilitas pelapor keuangan sektor publik*), Malang : Cv Tunggal Mandiri hlm

² Ismail 2016 (*Akuntabilitas Dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bontonompo Kabupaten Gowa*), Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makasar, hlm 1

menyatakan bahwa asas-asas umum penyelenggaraan Negara meliputi: asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan Negara, asas kepentingan 2 umum, asas keterbukaan, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas³.

Selanjutnya dijelaskan pada penjelasan Undang-Undang tersebut, asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam kaitan tersebut, maka diperlukan suatu sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, legitimasi, yang dapat menjamin terlaksananya penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari unsur. KKN. Dengan akuntabilitas diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. Dengan akuntabilitas juga akan dapat diukur bagaimana mereka menyelenggarakan dan mempertahankan (memegang) tanggung jawab mereka terhadap pencapaian hasil.

Kumorotomo mengatakan akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai yang ada dimasyarakat dan apakah aktivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya (Sehingga dengan adanya akuntabilitas dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap

³ Undang-undang No No 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraa Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

masyarakat atau publik⁴. Memberi pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban Aparatur Sipil Negara sebagai abdi masyarakat, karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Aparatur Sipil Negara harus meningkatkan kinerja mereka dan mempertanggung jawabkannya kepada masyarakat, terutama berkaitan dengan segala sikap, perilaku, tindakan, dan kebijakan yang telah, sedang, dan yang akan mereka lakukan kepada publik. Widodo juga mengatakan akuntabilitas mereka harus disampaikan secara terbuka dan transparan kepada publik⁵.

Berdasarkan Pasal 58 ayat (4) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Pemanfaatan data kependudukan oleh lembaga negara, kementerian/lembaga pemerintah non kementerian atau badan hukum Indonesia adalah data kependudukan yang sudah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh Kementerian Dalam Negeri. Pemanfaatan data kependudukan secara teknis diatur melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan. Dengan semakin meluasnya data kependudukan dan KTP-el menunjukkan bahwa *trust* (kepercayaan) publik semakin meningkat seiring dengan semakin lengkap, *valid* dan akuratnya data kependudukan yang dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri. Pemanfaatan data kependudukan oleh lembaga pengguna juga berdampak pada semakin cepat, efektif,

⁴ Nining Nurmantari Usman 2016 (*Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pembuatan SIM) di Kantor Satlantas Polrestabes Makassar*), Jurnal Administrasi Publik, hlm 196

⁵ *Ibid*, hlm 197

dan mudahnya masyarakat mendapatkan berbagai layanan publik seperti dibidang kesehatan, pendidikan, perbankan, asuransi, bantuan sosial, subsidi, dan lain sebagainya.

Tidak hanya sebagai tanda pengenal, KTP-el memiliki beberapa fungsi, yaitu :

- a. Sebagai tanda pengenal atau bukti yang sah.
- b. Mencegah data ganda dan pemalsuan KTP-el sehingga tercipta keakuratan data penduduk sehingga mendukung program pembangunan.
- c. Ikut pilkada serentak dan pemilihan umum (Pemilu).
- d. Mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah atau swasta.
- e. Syarat menikah dan mengurus dokumen kependudukan lainnya.
- f. Mengurus Surat Ijin Mengemudi dan STNK.
- g. Mengurus Paspor dan Imigrasi.
- h. Mengurus tabungan, pembukaan rekening bank, kartu kredit, dll.
- i. Membuat BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan.

Syarat pembuatan KTP-el saat ini tergolong mudah yaitu 17 tahun keatas atau sudah menikah dan membawa fotocopi KK kemudian langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Kecamatan tempat anda berdomisili. Selain kemudahan persyaratan, dengan memiliki KTP-el keuntungan yang didapat makin banyak dan akses yang semakin luas.

Dalam hal ini terdapat masalah yang kompleks untuk diaplikasikan di lapangan, hal ini diperparah dengan adanya hambatan masa pandemi yang belum menunjukkan penurunan pada kurva kasus yang terkonfirmasi. Pandemi ini telah membawa dampak yang sangat luas terhadap berbagai sektor kehidupan dan pelayanan publik. Pada sektor ekonomi, terdapat penurunan drastis pada kegiatan produksi barang dan jasa, pemutusan hubungan

kerja secara massal dan sulitnya mendapat pekerjaan, seluruh masalah ini tentu sangat menghambat pertumbuhan ekonomi.

Provinsi Jambi sebagai salah satu Provinsi di Sumatera yang terkenal dengan iklim tropis dan kaya akan sumberdaya alam dan keanekaragaman hayati. Provinsi Jambi dibentuk berdasarkan Undang-Undang Darurat Nomor 19 tahun 1957, tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau, yang kemudian ditetapkan menjadi Undang-Undang Nomor 61 tahun 1958 (Lembaran Negara Tahun 1958 Nomor 112), yang terdiri dari 5 Kabupaten dan 1 Kota. Pada tahun 1999, dilakukan pemekaran terhadap beberapa wilayah administratif di Provinsi Jambi melalui Undang-undang Nomor 54 tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Selanjutnya melalui Undang-undang nomor 25 tahun 2008, tentang Pembentukan Kota Sungai Penuh, sehingga sampai tahun 2010, secara administratif Provinsi Jambi menjadi 9 Kabupaten dan 2 Kota.

Pada tahun 2023 Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Provinsi Jambi mencatat ada sebanyak 82.138 warga Jambi yang belum melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Kepala Dinas Didukcapil Provinsi Jambi, Arief Munandar mengatakan jumlah Penduduk Jambi saat ini mencapai 3.696.044 Jiwa, dari jumlah tersebut warga Jambi yang Wajib memiliki KTP sebanyak 2.666.376 jiwa, dari wajib memiliki KTP tersebut yang sudah melakukan perekaman dan mempunyai KTP-el sebanyak 2.584.238 Jiwa. Artinya yang belum melakukan perekaman itu sebanyak 97

persen, masih ada sekitar 3 persen yang belum melakukan perekaman dan belum memiliki KTP-el, sebanyak 82.138,"katanya.Hal tersebut menjadi PR bagi Dinas Dukcapil Kabupaten Kota dalam Provinsi Jambi dalam membantu masyarakat yang belum melakukan pembuatan KTP-el.

Tabe 1.1 : Data kependudukan Provinsi Jambi Tahun 2023.

N0	Kabupaten	Penduduk	Wajib KTP-el	WajibRekam KTP-el
1	Kab. Bungo	370.379	257.629	255.047
2	Kab Kerinci	264.139	198.472	197.221
3	Kab Batanghari	308.753.	221.894	206.331
4	Kab. Merangin,	383.676	269.426	267.299
5	Kab. Muaro Jambi	435.678	307.308	297.308
6	Kab Sarolangun	302.994	210.225	207.186
7	Kab Tanjab Barat	328.451	236.784	229.282
8	Kab Tanjab Timur	237.527	173.391	171.589
9	Kab Tebo	359.906.	257.913	255.695

Sumber: Visualisasi Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri – Dukcapi

Dari data tersebut Kabupaten Muaro Jambi memiliki jumlah paling banyak dari total masyarakatnya yang penduduknya belum melakukan perekaman KTP-el. Kabupaten Muaro Jambi merupakan bagian dari sistem penyelenggaraan pemerintah daerah yang

berperan dalam membantu mewujudkan administrasi publik yang berjalan dengan baik. Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi sesuai dalam undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah diberi kewenangan yang luas oleh pemerintah pusat dalam mengatur urusan pemerintahan dan rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat didaerahnya. Kabupaten Muaro Jambi merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Jambi yang berbatasan langsung dengan Kota Jambi, Kabupaten Muaro Jambi merupakan kabupaten dengan penduduk terbanyak di Provinsi Jambi dengan populasi sebanyak 435.678 jiwa dan beribukota di Senegti. Dalam menjalankan administrasi kependudukan, pemerintah Kabupaten Muaro Jambi dibantu oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil (Dispendukcapil).

Administrasi kependudukan adalah bagian sistem dari administrasi negara, memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan⁶. Maka dengan melihat definisi ini administrasi kependudukan menjadi hal yang sangat penting karena dapat menjamin seluruh warga negara tanpa terkecuali memiliki keabsahan identitas dan kepastian hukum secara nasional serta dengan adil dan merata mendapatkan pengakuan status yang sah atas semua peristiwa administrasi kependudukan. Tentunya penyelenggara kebijakan yang memiliki tugas ini berkewajiban untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan tersebut.

Penertiban dan administrasi kependudukan termasuk satu hal yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maka dari itu, sudah seharusnya penyelenggara

⁶ Purwanti, T., & Suharyadi, R. 2018. *Implementasi Kebijakan Pemerintahan tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong)*. MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik, 7(1), hlm 59–67

pelayanan publik wajib melayani warga dengan baik. Sebagai warga negara seringkali menemukan kesulitan untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan tersebut, salah satunya ialah penyandang disabilitas yang secara umum memiliki kendala ketidakmampuan fisik maupun *non* fisik dari individu tersebut untuk secara langsung mengakses pelayanan tersebut. Oleh sebab itu, pemerintah harus memastikan pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan dapat diakses oleh lapisan masyarakat manapun tanpa terkecuali.

Adapun fenomena yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini di Dispedukcapil Kabupaten Muaro Jambi yaitu masih banyaknya keluhan masyarakat baik dimedia sosial maupun kita dengar langsung dari masyarakat terkait dengan pengurusan KTP-el. Faktanya, pada saat ini masih banyaknya masyarakat yang belum memperoleh KTP-el, Pada tahun 2019 lalu tercatat sebanyak 4.100 dari 435.678 atau sekitar 1,2 % masyarakat Kabupaten Muaro Jambi yang sudah memiliki KTP-el, hal ini disampaikan oleh Afrizal Selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi, dari jumlah tersebut ada 1.470 masyarakat atau 0,4% masyarakat yang baru mendapatkan Surat Keterangan Sementara⁷, dan juga masalah yang kerap terjadi pada pengurusan KTP-el pada tahun 2019 lalu yaitu terkait Blangko kosong, belakangan ini Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Muaro Jambi, Bapak Zakariat membenarkan bahwa memang ada kendala blangko KTP-el yang kosong di

⁷ Tribun Jambi, 4.100 Warga Muaro Jambi Belum Memiliki KTP-el, Sudah di Bahas 2 Kali di DPRD, dilansir dari <https://jambi-tribunnews.com> -warga-muarojambi-belum-miliki-e-ktp-sudah-2-kali-di-bahas-di-dprd, diakses 27 Agustus 2023, pukul 9.43

Kabupaten Muaro Jambi, namun, ia tidak memberikan penjelasan berapa lama blangko di Dukcapil Muaro Jambi kosong⁸.

Banyak perubahan yang terjadi Pasca *Covid-19* lalu, diketahui terdapat peningkatan yang cukup signifikan terkait perekaman namun belum cetak KTP-el.

Tabel 1.2 : Jumlah masyarakat yang sudah melakukan perekaman KTP-el

No	Tahun	Masyarakat yang sudah melakukan perekaman
1	2020	10.398
2	2021	252
3	2022	7425
4	2023	7425

Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Muaro Jambi

Dari data diatas dapat dikatakan pasca *Covid-19* yaitu pada tahun 2020 s/d 2023 tercatat adanya peningkatan sebanyak 16.141 atau 4% masyarakat di Kabupaten Muaro Jambi yang sudah melakukan perekaman KTP-el namun belum melakukan cetak KTP-el. Hal ini dikarenakan Blangko yang terbatas hanya berkisar sekitar 500 untuk setiap tahunnya oleh karenanya pada tahun 2023 masih banyak masyarakat Muaro Jambi yang belum memiliki KTP-el hanya sebatas perekaman saja dan menerima Surat Keterangan Sementara saja. Sementara pada tahun 2018 lalu sebelum masa *pandemic Covid-19*, tercatat sudah

⁸ Tribun Jambi, Blangko e-KTP Muaro Jambi Kerap Kosong, Bantuan pusat Hanya 500 Keping, dilansir dari <https://jambi.tribunnews.com/2019/10/22/blangko-e-ktp-di-muarojambi-kerap-kosong-bantuan-pusat-hanya-500-keping>, diakses 27 Agustus 2023, pukul 9.43

240.988 jiwa warga Kabupaten Muaro Jambi yang melakukan perekaman KTP-el dari jumlah wajib KTP sebanyak 257.678 jiwa pada waktu itu.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muaro Jambi menargetkan 2018 perekaman KTP-el rampung 100 persen. Kalau dihitung, Zakaria mengungkapkan, perekaman sudah pada angka 93,52 persen⁹, hal ini menunjukkan bahwasanya akibat pandemi *Covid-19* banyak mempengaruhi kegiatan urusan publik. Menurunnya persentase kepengurusan KTP-el pada Kabupaten Muaro Jambi merupakan persoalan yang harus segera ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi. Pada tahun 2019 lalu banyak perubahan yang terjadi terkait kepengurusan KTP-el. Pemerintah dalam menghadapi pandemi *Covid-19* dituntut agar membuat suatu kebijakan yang strategis untuk dapat menyesuaikan dengan kehidupan normal yang baru. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah dalam menangani virus tersebut, salah satunya dengan melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Penerapan yang dilakukan pemerintah tersebut memberikan dampak yang signifikan terhadap aktivitas masyarakat sehari-hari. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, hampir tidak ada yang bisa berkelit dari kemunculan virus *Covid-19*, tidak terkecuali juga pelayanan publik sejak virus corona pertama kali muncul akhir Desember 2019 lalu.

Mengenai pelayanan KTP-el sebelum masa pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil diketahui bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi secara umum telah berjalan dengan cukup baik

⁹Dukcapil Muaro Jambi Targetkan e-KTP Selesai 2018 <https://dinamikajambi.com/dukcapil-muaro-jambi-targetkan-e-ktp-selesai-2018/>

mulai dari pelayanan yang dilakukan pegawai, prosedur (mekanisme) pelayanan, dan manajemen pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik. Setiap harinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi melayani hampir 200 orang untuk mengurus berkas administrasi. Persoalan pengurusan KTP-el yang kerap kali dikeluhkan oleh masyarakat dimasa pandemi ini, yaitu masih terdapatnya penumpukan antrian saat proses pelayanan membuat masyarakat membutuhkan waktu yang sangat lama untuk diberikan pelayanan.

Sebagian Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi melaksanakan WFH (*Work From Home*) dan pelayanan dilaksanakan melalui fasilitas daring (*online*). Layanan Dukcapil Kabupaten Muaro Jambi Kembali *onlinedimulai* dari 16 Januari 2020 sampai saat ini. Dimasa pandemi Dispendukcapil Kabupaten Muaro Jambi menetapkan dengan membatasi kuota antrean menjadi 150 orang perhari dengan memerhatikan protokol kesehatan dalam pencegahan *Covid-19*. Melihat hal itu, seharusnya waktu pelayanan bisa lebih cepat mengingat pembatasan yang ditentukan tetapi tetap saja masih terdapat menumpukan antrean. Beberapa keluhan seperti masyarakat yang mengeluh mengenai sistem yang katanya berbasis *online* tetapi membutuhkan waktu yang lebih lama lagi untuk diberikan pelayanan yang dibutuhkan serta masih banyak masyarakat yang tidak mendapatkan informasi yang jelas terkait bagaimana mengurus KTP-el secara *online*.

Lambatnya proses pelayanan memberikan *image* yang kurang dari pemberi pelayanan *image* tersebut akan semakin lemah ketika dimasa pandemi saat ini banyak pembatasan yang dilakukan terkait pelayanan. Dimana seharusnya dengan permasalahan pandemi ini justru menjadi momen yang baik untuk melakukan suatu perubahan kearah

yang lebih baik lagi dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Melihat masalah yang menjadi tantangan dan juga hambatan dalam penyelenggaraan publik dalam masa pandemi *Covid-19*, maka sudah seharusnya pemerintah mengambil langkah agar pelayanan dalam pengurusan KTP-el dapat terimplementasi dengan baik dan berhasil memenuhi harapan publik.

Membahas mengenai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi pada saat *pandemic* 2019 s/d 2023 saat ini masih banyak terdapat masalah-masalah yang terjadi. Salah satu masalah mengenai program KTP-el pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dinilai masih lemah dan tidak transparan. Selain persoalan infrastruktur, ketidakpastian layanan seperti lamanya waktu pencetakan serta prosedur perbaikan data KTP-el masih menjadi persoalan yang serius.

Seperti yang di sampaikan oleh Bapak Lutfi selaku masyarakat Desa Pematang Gajah Kec. Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi yang mengatakan :

“Pembuatan KTP-el tidak bisa dipastikan kapan selesainya, terkadang informasi yang diterima dari pegawai belum juga sesuai, seperti saya pernah mengalami, dikatakan 2 minggu ambil blanko nya ternyata sudah sampai sana blanko kosong kan jauh harus bolak-balik¹⁰”

Mengenai informasi *online* yang ditawarkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam kondisi pandemi, khususnya yang berkaitan dengan prosedur pelayanan KTP-el dan permasalahan pelayanan *online* melalui website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dikatakan hanya sekedar formalitas.

¹⁰ Bapak Lutfi, Masyarakat Desa Pematang Gajah Kec. Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi. Tanggal 16 Maret 2024.

Bapak Lutfi juga menambahkan :

“Saya dan beberapa warga lainnya masih merasa bingung mengenai pembuatan KTP ini, KTP saya masih yang lama terus mau saya ubah ke KTP-el kadang merasa bingung di suruh mengunjungi website yang diberikan pegawai dukcapil, karena kami masih awam mengenai hal yang baru seperti ini”¹¹

Fenomena yang terjadi tersebut dapat ditanggulangi dengan cara memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik. Sebab pelayanan publik merupakan pelayanan yang wajib diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pengguna pelayanan. Seperti halnya saat ini Dispendukcapil Kabupaten Muaro Jambi mengeluarkan Program unggulan yakni “Program pelayanan Administrasi Kependudukan Jemput Bola” yang saat ini terus di gencar dilaksanakan, hal ini merupakan sebuah wujud tanggung jawab dari Dispendukcapil Kabupaten Muaro Jambi mengingat masih banyak masyarakat yang belum memiliki identitas diri.

Program ini diharapkan mampu mempermudah masyarakat di Kabupaten Muaro Jambi dalam Proses kepengurusan KTP-el. Dispendukcapil Kabuapten Muaro Jambi menyadari bahwa hakikat pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani, bukan dilayani, mendorong, bukan menghambat, mempermudah, bukan mempersulit, sederhana, bukan berbelit-belit, terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang.

¹¹ Lutfi, Op.cit

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian yang terkait dengan topik penelitian yaitu mengenai persepsi masyarakat ataupun penerapan pelayanan publik ke pada masyarakat, pertama penelitian yang dilakukan oleh Reinaldi Gisberd Sasundame, Femmy Tulusan, Jhonny Kalangi tentang “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara”¹², penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Disdukcapil Kabupaten Minahasa Utara menerapkan Prinsip-prinsip *Good Governance*, adapun jenis penelitian ini ialah deskriptif kualitatif adapun yang membedakan dengan penelitian penulis yaitu lokasi dan tujuan penelitian,

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Ruli Fitriansyah dan Masruq dengan judul “Implementasi Prinsip *Good Governance* Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan”¹³, Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana Kecamatan Sambutan mengimplementasikan *Good Governance* di daerahnya yaitu pelayanan publik, terdapat perbedaan dengan yang penulis lakukan yaitu lokasi dan tujuan dalam penelitian dan memiliki persamaan pada pendekatan kualitatif.

Merujuk kepada permasalahan yang cukup kompleks dimana ketidakpastian layanan seperti lamanya waktu pencetakan serta prosedur perbaikan data KTP-el masih menjadi

¹² Reinaldi Gisberd Sasundame dkk 2016, (*Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara*), Artikel

¹³ Ruli Fitriansyah dan Masruq 2022 (*Implementasi Prinsip Good Governance Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan*), Jurnal Administrasi dan Kebijakan Prediksi Vol. 21(2). 194-207., Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Negri Makasar, hlm 194

persoalan yang serius, tak luput pula permasalahan ketersediaan blanko yang sering kosong menjadi tolak ukur dalam penelitian ini, mengenai pelaksanaan kegiatan dan pemberian informasi juga sangat terbatas. Hal ini tentu saja membuat masyarakat kurang simpati dan kurang percaya atas kinerja para pegawai Disdukcapil. Dengan melihat kondisi tersebut maka penulis kemudian melakukan penelitian yang berjudul: **(Akuntabilitas Dalam Pelayanan KTP-el Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi Pasca Covid-19)**

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu :

- 1.2.1 Bagaimana akuntabilitas dalam pelayanan KTP-el pasca *Covid-19* di Kabupaten Muaro Jambi?
- 1.2.2 Bagaimana inovasi dalam meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan KTP-el pasca *Covid-19* di Kabupaten Muaro Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian.

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

- 1.3.1 Bagaimana akuntabilitas dalam pelayanan KTP-el pasca *Covid-19* di Kabupaten Muaro Jambi?
- 1.3.2 Bagaimana Inovasi dalam meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan KTP-el pasca *Covid-19* di Kabupaten Muaro Jambi?

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian ini, sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

1.4.2 Secara praktis

- a. Bagi peneliti Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti dan diharapkan menjadi refrensi bagi peneliti yang sama pada masa yang akan datang.
- b. Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan publik agar lebih baik lagi.

1.5 Landasan Teori.

1.5.1 Pelayanan Publik

Subarsono mengatakan pelayanan publik merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat didefenisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat

tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin penggunaan (HO), ijin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan lain sebagainya¹⁴.

Lijan mengatakan bahwa secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari: ¹⁵

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Kesamaan Hak, yaitu pelanggan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

¹⁴ Maulidiah 2014. (*Pelayanan Publik Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*), Bandung CV indra parahasa hlm 18

¹⁵ Sinambela, Lijan Poltak. 2006. (*Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*) Bumi Aksara. Jakarta, hlm 22

Strategi Penyelenggaraan Layanan Publik Terdapat Lima strategi penyelenggaraan layanan publik yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut David Osborne dan Plastrik adalah sebagai berikut:¹⁶

1. Strategi Inti (core strategy) Strategi inti berkaitan dengan tujuan organisasi dan fungsi inti organisasi pemerintahan. Strategi ini bertujuan untuk memperjelas visi dan misi organisasi, meningkatkan kemampuan pemerintah untuk menciptakan mekanisme baru dalam penetapan tujuan yang strategis. Strategi ini akan membantu dalam memperjelas tujuan, peran pimpinan dan pegawai, arahan organisasi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan tetap memperhatikan berbagai aspek yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi serta perkembangan lingkungan strategis.
2. Strategi Konsekuensi (consequences strategy) Strategi konsekuensi berkaitan dengan sistem intensif yang berfokus pada menciptakan konsekuensi, baik positif maupun negatif. Strategi ini akan meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan melalui reward atau punishment memperhitungkan risiko ekonomi, dan dapat mendorong organisasi untuk mengarahkan pegawai untuk mengikuti dan mematuhi peraturan yang ada.
3. Strategi Pelanggan (customer strategy) Strategi pelanggan berkaitan dengan akuntabilitas dalam memberikan jaminan kualitas kepada pelanggan, bermaksud menciptakan lingkungan strategis untuk mencapai tingkat layanan yang optimal dengan menciptakan umpan balik dari masyarakat, membuat prosedur sederhana, sistem layanan berbasis *online* dengan mengikuti perkembangan zaman.

¹⁶ Kamarudin, S. (2019). (*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Konsep Dimensi Indikator & Implementasinya*). Bumi Aksara : Jakarta, hlm 24

4. Strategi Pengawasan (control strategy) Strategi pengawasan berkaitan dengan penataan organisasi dan bentuk pengendalian dalam organisasi yang menitikberatkan kepada visi dan misi organisasi dan masyarakat. Dengan strategi ini diharapkan mampu menciptakan kapabilitas, kemandirian dan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.

5. Strategi Budaya (culture strategy) Strategi budaya berkaitan dengan perubahan budaya kerja seperti kebiasaan, emosi, dan psikologi untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.

1.5.2 Akuntabilitas Pelayanan Publik

Dalam Konteks pelayanan publik maka “akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholder*”.. Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.¹⁷ Walaupun para ahli sepakat pentingnya akuntabilitas dalam organisasi publik, namun mereka mendefinisikan akuntabilitas secara berbeda. Hal ini dikarenakan akuntabilitas sulit untuk

¹⁷ Anang Armunanto 2005 (*Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobongan*) Tesis; Universitas Diponegoro Semarang,) hlm 28.

dijelaskan tapi memiliki kualitas yang keberadaannya dapat dirasakan langsung apabila terdapat dalam suatu lembaga atau instansi.¹⁸

Finner menjelaskan akuntabilitas sebagai konsep yang berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan birokrasi. Pengendalian dari luar (*external control*) menjadi sumber akuntabilitas yang memotivasi dan mendorong aparat untuk bekerja keras. Masyarakat luas sebagai penilai objektif yang akan menentukan *accountable* atau tidaknya sebuah birokrasi.¹⁹

6. Jenis Akuntabilitas

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

Sheila Elwood mengemukakan ada empat jenis akuntabilitas, yaitu:²⁰

- a. Akuntabilitas hukum dan kejujuran, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan.

¹⁸ M Idris Patari 2015 (*Ombudan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik*), Makasar de la Mecca hlm 23

¹⁹ *Ibid*, hlm 30

²⁰ Musdalifah 2022, (*Akuntabilitas Seleksi Terbuka Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama Pemerintahan Kabupaten Wajo Tahun 2022*), Tesis, Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Hasanuddin, hlm 15-18

- b. Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya.
- c. Akuntabilitas program, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan perimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.
- d. Akuntabilitas kebijakan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah dalam terhadap DPRD sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

Memperhatikan jenis-jenis akuntabilitas seperti dikemukakan Sheila Elwood diatas, maka Dispendukcapil Kabupaten Muaro Jambi didalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya disamping harus berakuntabilitas menurut umum atau peraturan, juga dalam proses pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya, dalam program yang dimplementasikan, dan juga dalam kebijakan yang dibuat atau dirumuskan. Berbeda halnya dengan Yango yang menyatakan ada 4 jenis akuntabilitas, diantaranya yaitu:²¹

- a. *Traditional atau regulatory accountability*. Dimaksudkan bahwa untuk mempertahankan tingkat efisiensi pelaksanaan administrasi publik yang mengarah pada perwujudan pelayanan prima, maka perlu akuntabilitas tradisional atau akuntabilitas regular untuk mendapatkan informasi mengenai kepatuhan pada peraturan yang berlaku terutama yang

²¹ *Ibid*, hlm 18

terkait dengan aturan fisik dan peraturan pelaksanaan administrasi publik disebut juga *compliance accountability*.

b. *Managerial Accountability*, yang menitikberatkan pada efisiensi dan kehematan penggunaan dana, harta kekayaan, sumber daya manusia, dan sumber-sumber daya lainnya.

c. *Program accountability*, memfokuskan pada penciptaan hasil operasi pemerintah. Untuk itu, semua pegawai pemerintah harus dapat menjawab pertanyaan disekitar penyampaian tujuan pemerintah, bukan sekedar ketaatan pada peraturan yang berlaku.

d. *Process accountability*, memfokuskan kepada informasi mengenai tingkat pencapaian kesejahteraan sosial atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas organisasi, sebab rakyat yang nota bene pemegang kekuasaan, selayaknya memiliki kemampuan untuk menolak kebijakan pemerintah yang nyatanya sudah merugikan mereka.

Dari berbagai jenis akuntabilitas yang telah dipaparkan, maka Dispendukcapil Kabupaten Muaro Jambi termasuk dalam Akuntabilitas Program menurut Sheila Elwood, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan perimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal. Melalui Program Jemput Bola yang mana hal ini menjadi tantangan bagi Dispendukcapil Kabupaten Muaro Jambi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus KTP-el.

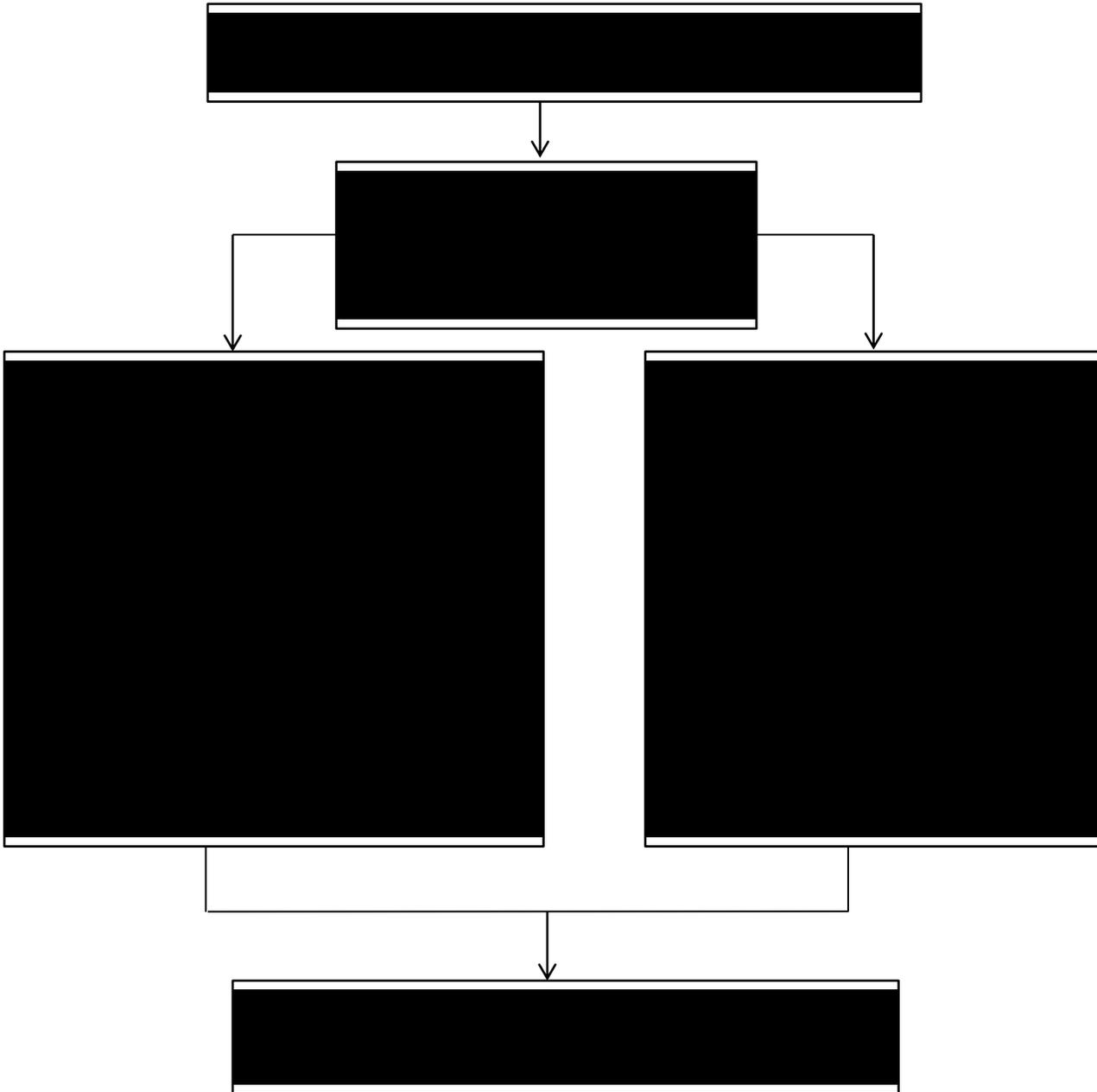
7. Indikator Akuntabilitas

Dari dimensi akuntabilitas yang telah dijelaskan dan disebutkan yang bersumber dari Elwood, dimensi tersebut dapat dijabarkan menjadi indikator akuntabilitas adalah sebagai berikut ²²:

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran :
 - a. Kepatuhan terhadap hukum.
 - b. Penghindaran korupsi dan kolusi.
2. Akuntabilitas Proses :
 - a. Adanya kepatuhan terhadap prosedur.
 - b. Adanya pelayanan publik yang responsif.
 - c. Adanya pelayanan publik yang cermat.
 - d. Adanya pelayanan publik yang biaya murah.
3. Akuntabilitas program :
 - a. Alternatif program yang memberikan hasil yang optimal.
 - b. Mempertanggung jawabkan yang telah dibuat.
4. Akuntabilitas Kebijakan :
 - a. Mempertanggung jawabkan kebijakan yang telah diambil.

²² *Ibid*, hlm 18-19

1.6 Kerangka Berfikir.



1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian.

Dalam penelitian ini digunakan penelitian jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan ingin menggambarkan fenomena sosial tertentu. Dalam hal ini fenomena yang ingin digambarkan adalah hal yang berkaitan dengan akuntabilitas dalam pelayanan KTP-el di Kabupaten Muaro Jambi. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Dengan menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali fakta akuntabilitas dalam pelayanan KTP-el di Kabupaten Muaro Jambi.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi.

1.7.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memberi batasan dalam pengumpulan data, dengan demikian peneliti dapat lebih memfokuskan penelitian terhadap masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian. Fokus pada penelitian ini memfokuskan pada akuntabilitas dalam pelayanan KTP-el di Kabupaten Muaro Jambi.

1.7.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan segala sesuatu bentuk yang bisa memberikan sumber informasi mengenai data. Para peneliti kualitatif biasanya memilih mengumpulkan data dari beragam sumber. Dalam penelitian ini data yang digunakan dapat diperoleh dari :

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara dengan, Kepala dan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi serta beberapa masyarakat yang berada di Lingkup Kabupaten Muaro Jambi.
- b. Data Sekunder adalah data-data yang diperoleh dari buku-buku dan dokumen yang mendukung dan berhubungan dengan pokok-pokok pembahasan penelitian ini.

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Penentuan Informan merupakan orang yang memberikan informasi guna dapat memecahkan masalah yang diajukan. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan studi kasus yang diteliti dan tujuan peneliti. Kriteria yang dimaksud dalam penelitian ini adalah informan yang mengerti dan paham mengenai masalah yang diteliti, yaitu :

- a. Kepala Dinas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi.
- b. Kepala Bidang Pendaftaran Pendudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi.
- c. Kepala Seksi Identitas Pendudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Muaro Jambi.

- d. Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi.
- e. Masyarakat Penerima Pelayanan di Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan²³. Adapun teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi²⁴. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non partisipan. Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi nonpartisipan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan bagaimana akuntabilitas dalam pelayanan KTP-el di Kabupaten Muaro Jambi.

²³Sapto Haryoko, dkk 2020, (*Analisis Data Penelitian Kualitatif*), (Makasar : UNM) hlm 195.

²⁴Ibid . hlm 226.

2. Wawancara.

Wawancara yaitu mengumpulkan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara kepada pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti, di Kabupaten Muaro Jambi yaitu akuntabilitas pelayanan pembuatan KTP-el

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada²⁵. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi dimasa lampau secara historis. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dalam penelitian ini adalah dengan cara mengumpulkan buku-buku pendapat, teori, dalil-dalil atau hukum-hukum dan lainya seperti foto, video, koran, majalah, berhubungan dengan objek penelitian.

1.7.7 Teknik Analisis Data.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, diartikan oleh Miles & Huberman, sebagai kegiatan yang diarahkan pada mereduksi data, menyajikan data dan memverifikasikan data untuk menarik kesimpulan.²⁶

1. Reduksi data adalah kegiatan pemilihan dan pemilahan data penting dan tidak penting dari data yang telah terkumpulkan.

²⁵ Iriyana dan Risti Kawasati, 2018 (*Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*). <https://osf.io/cy9de/download/formatpdf>, Diakses Pada tanggal 3 November 2021. Pkl 11:35

²⁶ Sapto Haryoko, dkk 2020, (*Analisis Data Penelitian Kualitatif*), (Makasar : UNM) hlm 195

2. Penyajian data, adalah kegiatan penyajian informasi data yang telah terpilah dan tersusun, lalu diverifikasi untuk diperiksa keabsahannya.
3. Kesimpulan data diartikan sebagai tafsiran atau interpretasi makna terhadap data.

1.7.8 Keabsahan Data/ Triangulasi

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi dengan sumber dan triangulasi dengan metode:

a. Triangulasi dengan sumber

Triangulasi sumber adalah proses pengujian untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber data. Data dari berbagai sumber data itu, nantinya dideskripsikan, dikategori-sasikan, mana pandangan yang sama, mana yang berbeda, dan mana yang spesifik dari sumber-sumber data itu, dan tidak bisa dirata-ratakan seperti yang dilakukan dalam penelitian kuantitatif. Setelah menghasilkan kesimpulan hasil, selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan sumber-sumber data tersebut.²⁷

b. Triangulasi dengan metode

Triangulasi metode adalah merupakan triangulasi yang berusaha mengecek keabsahan data/temua hasil riset. Triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan

²⁷ Ibid, hlm 414

lebih dari satu metode pengumpulan data untuk mendapatkan data atau informasi yang sama. Pelaksanaannya dapat pula dilakukan melalui cara *chek and re-chek*.²⁸

²⁸ Ibid, hlm 420