

**KOMPETENSI DAN AKUNTABILITAS TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH DI MASA PANDEMI COVID-19**

**(Studi Empiris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah
Kabupaten Ponorogo)**

**COMPETENCE AND ACCOUNTABILITY ON THE QUALITY OF
PUBLIC SERVICES AT THE GOVERNMENT POPULATION AND
CIVIL REGISTRATION SERVICES DURING THE COVID-19
PANDEMIC**

**(Empirical Study of the Population and Civil Registration Office of the
Ponorogo Regency Government)**



Disusun Oleh:

Fernanda Rif'at Daniswara

20180420370

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

**KOMPETENSI DAN AKUNTABILITAS TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH DI MASA PANDEMI COVID-19**

**(Studi Empiris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah
Kabupaten Ponorogo)**

**COMPETENCE AND ACCOUNTABILITY ON THE QUALITY OF
PUBLIC SERVICES AT THE GOVERNMENT POPULATION AND
CIVIL REGISTRATION SERVICES DURING THE COVID-19
PANDEMIC**

**(Empirical Study of the Population and Civil Registration Office of the
Ponorogo Regency Government)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Fernanda Rif'at Daniswara

20180420370

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fernanda Rif'at Daniswara

Nomor Mahasiswa : 20180420370

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“KOMPETENSI AKUNTABILITAS DAN PERENCANAAN ANGGARAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Empiris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Ponorogo)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan pada suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya maupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis menjadi acuan penulisan dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang sudah pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya saya dibatalkan.

Ponorogo, 17 Oktober 2022



Fernanda Rif'at Daniswara

MOTTO

“Kami telah membuat waktu siang untuk mengusahakan kehidupan (bekerja).”

(QS. An-Naba: 11)

“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.”

(Ralph Waldo Emerson)

“Nilai akhir dari proses pendidikan sejatinya terekapitulasi dari keberhasilannya menciptakan perubahan pada dirinya dan lingkungan. Itulah fungsi daripada pendidikan yang sesungguhnya.”

(Lenang Manggala)

“Tiga tahap dalam pendidikan dasar: pertama, mengalami sebab akibat; kedua, memahami sebab akibat; ketiga, merancang sebab akibat.”

(Toto Rahardjo)

“Manusia hidup untuk menghidupkan manusia lainnya.”

(Sam Ratulangi)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, Yang telah memberikan kemudahan, Yang Maha memberikan segala kekuatan, dan Yang Maha memberikan segala petunjuk sehingga saya dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Semoga segala usaha dalam pengerjaan dan penyelesaian skripsi ini menjadi amal ibadah. Aamiin Yaa Rabbal 'Alamin.

Dalam tulisan ini penulis berniat untuk mengutarakan ucapan syukur dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dorongan, doa serta membantu berkontribusi baik secara finansial, emosional, dan akademis dalam menyelesaikan skripsi.

Sebagai bentuk bakti dan tanggung jawab sebagai anak, saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya, Bapak Hadi Prayitno dan Ibu Erna Kurniawati yang telah mendidik dan membesarkan saya sehingga saya mampu mencapai titik ini. Terima kasih atas doa, bantuan, dorongan, dan nasihatnya serta telah menjadi orang tua yang baik bagi saya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak dan Ibu, serta mampu menjadi amal jariyah untuk Bapak dan Ibu. Aamiin.

Kakak dan adikku Tersayang, Andhika Harya Candra Pratama dan Cornella Fitria Khairunisa terima kasih karena telah menjadi kakak dan adik yang baik. Kakak dan adik yang selalu bersedia mendengarkan memberikan dukungan dalam segala keadaan, mendengarkan keluh kesah, dan selalu menjadi teman untuk tertawa bersama. Sukses untukmu, mari buat Bapak dan Ibu bangga kepada kita.

Kepada Bapak Drs. Afrizal Tahar, S.H., S.E., M.Acc., CA., Ak. terima kasih atas bimbingan, petunjuk, saran, serta nasihat yang telah Bapak berikan kepada saya selama menjadi dosen di kampus tercinta, khususnya selama memberikan

bimbingan dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan yang telah bapak berikan.

Seluruh dosen dan sivitas akademika Akuntansi UMY yang senantiasa memberikan ilmu, pemahaman, dan pengetahuan sehingga saya mampu menyelesaikan pendidikan saya.

Teman dekat saya Sampuraning Ghardhawari, terima kasih atas segala bantuan, perhatian, dan waktu luang yang sudah diberikan. Semoga kesuksesan senantiasa menaungi kita.

Sahabat-sahabat saya XII MIPA 4 Smada 2018 (Zaky, Juang, Iwan, Bima, Anas, Bimo, Arya) terima kasih karena telah mewarnai masa putih abu-abu yang begitu menyenangkan. Saya adalah salah satu orang yang beruntung dapat menjadi bagian dari kalian. Semoga persahabatan kita dapat kekal selamanya.

Sahabat-sahabat saya Akuntansi J 2018 (Melodia, Fauzi, Jauhari, Juza, Androw, serta teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Hal yang sangat saya syukuri dapat berkenalan dan menjalin pertemanan dengan kalian di bangku perkuliahan saya. Banyak cerita dan kenangan yang selalu saya ingat sampai kapanpun.

Fernanda Rif'at Daniswara

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, yang memberikan segala kemudahan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kompetensi, Akuntabilitas dan Perencanaan Anggaran Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Di Masa Pandemi Covid-19 ”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan mampu memberikan masukan kepada organisasi untuk memengaruhi dan mengambil keputusan, serta menjadi ide untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam pengerjaan skripsi.
2. Bapak, Ibu, dan keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Drs. Afrizal Tahar, S.H., S.E., M.Acc., CA., Ak. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Ibu Dr. Dyah Ekaari Sekar J. S.E., M.Sc., QIA., Ak., CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Dosen Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.

6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Ponorogo dan seluruh informan yang pada penelitian ini yang telah bersedia menjadi responden.
7. Teman-teman yang telah mendoakan, memberi semangat, dukungan, dan motivasi kepada penulis.
8. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari apabila dalam penulisan skripsi masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik, saran, dan pengembangan guna mendapatkan hasil yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Ponorogo, 17 Oktober 2022



Fernanda Rif'at Daniswara

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Manfaat Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Teori	11
1. <i>Stewardship Theory</i>	11
2. Teori Motivasi.....	13
3. Kompetensi	15
4. Akuntabilitas	17
5. Perencanaan Anggaran.....	19
6. Pelayanan Publik.....	20
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pikir	23
D. Bagan Kerangka Pikir	25
BAB III. METODE PENELITIAN	26
A. Objek Penelitian	26
B. Jenis Data	26
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26

E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
1. Wawancara.....	27
2. Observasi.....	27
3. Dokumentasi.....	27
F. Teknik Penentuan Narasumber	50
G. Teknik Analisis Data.....	28
1. Reduksi data.....	29
2. Penyajian Data.....	29
3. Penarikan Data.....	29
4. Penarikan Kesimpulan.....	30
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Deskripsi Atau Lokasi Penelitian	31
1. Gambaran Umum Kabupaten Ponorogo.....	31
2. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.....	31
3. Visi dan Misi Kabupaten Ponorogo.....	31
4. Sarana dan prasana	32
5. Tugas Pokok dan Fungsi.....	33
6. Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.....	40
B. Kualitas pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.....	46
1. Kompetensi.....	46
2. Akuntabilitas.....	50
3. Perencanaan Anggaran.....	55
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	70
A. Gambar Dokumentasi.....	71
B. Struktur Organisasi.....	75
C.	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	28
Tabel 4.1 Daftar Sarana dan Prasarana.....	33
Tabel 4.2 Jenis-Jenis Pelayanan.....	40
Tabel 4.3 Daftar nama ASN Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo.....	41
Tabel 4.4 Standar Oprasional Penerbitan KTP-el.....	42
Tabel 4.5 Standar Oprasional Penerbitan KIA.....	44
Tabel 4.6 Standar Oprasional Penerbitan KK.....	45
Tabel 4.7 Program Kegiatan	47
Tabel 4.8 Tabel Penilaian Kinerja.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Kerangka Pikir	25
-------------------------------------	----