



Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Perspektif Masyarakat pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah

Sutiyana Fachruddin¹, Asriani², Wa Ode Rosmina³

Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo^{1,2,3}

Email korespondensi: sutiyanafachruddin_fisip@aho.ac.id

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan menemukan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil pemerintah daerah Kota Kendari dalam perspektif publik terkait akuntabilitas program dan transparansi informasi pelayanan. Lokasi penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari. Subjek dan informan penelitian ini dipilih dengan kriteria masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran sebanyak 30 orang penduduk dan pegawai pada instansi terkait. Adapun informan penelitian ini ditetapkan sejumlah 7 orang. Teknik penentuan informan berdasarkan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, angket, dan penelusuran literatur. Teknik Analisis Data menggunakan deskriptif kualitatif yang dilakukan sejak awal turun ke lokasi melakukan pengumpulan data, dengan cara “mengangsur atau menabung” informasi, mereduksi, mengelompokkan dan seterusnya sampai terakhir memberi interpretasi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat Akuntabilitas pelayanan publik yang telah dilakukan yakni pertama, akuntabilitas program yakni berkaitan dengan Kemampuan dan keterampilan pegawai. kedua, Akuntabilitas Publik, yakni Kejelasan informasi dan Standar pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan informasi yang transparan dalam melayani masyarakat. Transparansi dalam pelayanan publik memiliki dimensi atau kondisi aktual dalam pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, Kepastian rincian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat.

Kata kunci: akuntabilitas, kependudukan, kendari, masyarakat, pelayanan publik, pencatatan sipil, transparansi

ABSTRACT: This study aims to identify and find accountability and transparency in the Services for Making Identity Cards, Family Cards and Birth Certificates at the Department of Population and Civil Registry of the local government of Kendari City in a public perspective related to: 1) Program Accountability and 2) Service information transparency. The research location is at the Kendari City Population and Civil Registry Service Office. The subjects and informants of this study were selected according to the criteria of the people who took care of identity cards (KTP), family cards (KK) and birth certificates at the Department of Population and Civil Registry with as many as 30 residents and employees at related agencies. The informants for this study were determined to be 7 people.

The technique for determining informants was based on purposive sampling. Data collection techniques used (1) interviews, (2) observation, (3) questionnaires and (4) literature search. Data analysis techniques using descriptive qualitative According to Hamidi in Susanto (2006: 142) qualitative research data analysis was carried out from the beginning going down to the location to collect data, by "installing or saving" information, reducing, grouping and so on until finally giving interpretation. The results of the study show that there is accountability for public services that have been carried out, namely first, program accountability, which is related to the capabilities and skills of employees. second, Public Accountability, namely clarity of information and service standards for identity cards, family cards and birth certificates, especially in terms of the speed and accuracy of transparent information in serving the public. Transparency in public services has dimensions or actual conditions in public services in improving their services to the community. Certainty regarding the details of service costs must be informed to the public.

Keywords: Accountability, Population, Kendari, Society, Public Services, Civil Registration, Transparency.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi di masa ini, hampir semua unit pemerintah memanfaatkan keberadaan media internet berbasis aplikasi untuk menunjang pelayanan publik. Setiap unit pelayanan instansi pemerintah melaksanakan fungsi pelayanan publik melalui saluran komunikasi publik yang mengutamakan kecepatan, kemudahan, dan juga transparansi proses. Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik secara umum didasarkan pada filosofi dari UUD 1945 Pasal 34 Ayat (3) menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik. Adapun Kebijakan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dijabarkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Maksud ditetapkan Keputusan tersebut adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi pelayanan yang meliputi pelaksanaan prosedur, persyaratan teknis dan administratif, biaya, waktu, akta/janji, motto pelayanan, lokasi, standar pelayanan, informasi, serta pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer pemerintah khususnya daerah yang implikasinya berdampak pada pengembangan pembangunan daerah dan juga masyarakat. Pelayanan kelengkapan administrasi penduduk seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran dalam prosesnya masih terdapat kendala yang masih dirasakan masyarakat. Adapun Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*) meliputi: 1) persyaratan; 2) sistem, mekanisme, dan prosedur; 3) jangka waktu pelayanan; 4) biaya/ tarif; 5) produk pelayanan; 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan. Menurut Ratminto dan Winarso (2005:18) "Transparansi

dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Selanjutnya, "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima kebutuhan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2005: 19).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) adalah salah satu Perangkat Daerah yang melaksanakan program dan kegiatan penataan administrasi kependudukan untuk mencapai tujuan program administrasi kependudukan setiap tahunnya. Namun demikian, kegiatan ini juga perlu data dari masyarakat sebagai bagian dari proses pelayanan publik. Penduduk sebagai Warga Negara Indonesia yang baik berkewajiban memberikan informasi data keluarga dengan benar dan kepemilikan hak penduduk untuk mendapatkan dokumen administrasi kependudukan yaitu Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Catatan Sipil. Menurut Starling (1998:164) dalam Kumorotomo (2005:165) mengatakan bahwa akuntabilitas ialah kesediaan untuk menjawab pertanyaan publik. Kesulitan untuk menuntut pertanggungjawaban pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik terutama disebabkan karena sosok pemerintah itu sendiri tidak tunggal. Untuk itu diperlukan sistem akuntabilitas bagi lembaga pemerintah yang memadai sebagai syarat penting peningkatan kualitas layanan publik.

Kualitas pelayanan publik ini terkendala masalah kejelasan biaya, janji pelayanan, kejelasan penggunaan aplikasi terkait dengan pengetahuan masyarakat. Demikian juga dengan penjelasan dan arahan dari pegawai yang terkadang kurang dipahami masyarakat. Berdasarkan argumentasi yang dipaparkan penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menemukan akuntabilitas dan transparansi dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pemerintah daerah Kota Kendari dalam perspektif publik terkait : 1) Akuntabilitas Program dan 2) Transparansi informasi pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metodologi dalam Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan metode kombinasi. Sugiyono (2014: 404) menyatakan metode kombinasi yakni menggabungkan atau mengkombinasikan antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih komprehensif, valid, reliabel, dan obyektif. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini dengan kriteria masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (K) dan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan Lokasi penelitian pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari dengan Objek penelitiannya adalah Akuntabilitas dan sebanyak 30 orang ditemui secara *instrumental* termasuk pegawai pada instansi dan masyarakat pengguna pelayanan pada Dinas Dukcapil sebagai Informan. Penentuan informan berdasarkan *purposive*

sampling untuk memperoleh gambaran detail terkait dengan data yang dibutuhkan. Adapun informan penelitian ini pegawai Dinas Dukcapil 2 orang dan 5 masyarakat yang mengurus keperluan administrasi kependudukan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yakni data data yang menampilkan sejumlah angka terkait objek yang diteliti, yakni data pegawai, sarana dan prasarana dan lainnya. Selanjutnya data kualitatif merupakan interpretasi penelitian atas sejumlah data lapangan seperti observasi, wawancara dan penelusuran literatur yang terkait dengan objek penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, angket dan penelusuran literatur. Teknik Analisis Data menggunakan deskriptif kualitatif menurut Hamidi dalam Susanto (2006: 142) analisis data penelitian kualitatif dilakukan sejak awal turun ke lokasi melakukan pengumpulan data, dengan cara “mengangsur atau menabung” informasi, mereduksi, mengelompokkan dan seterusnya sampai terakhir memberi interpretasi. Data wawancara dari informan penelitian dianalisis dan menghubungkannya dengan fakta-fakta yang diperoleh dari hasil dokumentasi dan hasil pengamatan penulis, sehingga membentuk suatu paparan interpretasi terkait pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga(KK) dan Akta Kelahiran pada instansi pemerintah daerah Kota Kendari yakni Dukcapil (OPD Kependudukan dan Pencatatan Sipil).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Akuntabilitas program Dalam Pelayanan Publik (Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) , Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran)

Akuntabilitas program berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai dari pelayanan yang diberikan para pegawai kepada masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran apakah sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Kemampuan dan Keterampilan Pegawai

Kemampuan dan keterampilan aparatur umumnya menyangkut tentang sumber daya (*Resource*), dimana menyangkut tentang sumber daya manusia (*human Resource*) yang sangat penting dalam meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Kemampuan pegawai yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi kemampuan aparatur mencakup pelayanan berupa keterampilan dari pegawai, serta kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tanggapan masyarakat pada kemampuan dan keterampilan pegawai yakni 23 masyarakat (77%) menyatakan pegawai dalam memberikan pelayanan mampu dan terampil. Selanjutnya 7 masyarakat (23%) menyatakan kurang

mampu dan terampil, selanjutnya tidak ada pegawai yang tidak mampu dan tidak terampil. Menurut masyarakat (Yaha, Mei 2023):

“Saya lihat para pegawai dikantor ini sudah terampil dan mampu, dilihat mereka menggunakan komputer secara cepat, mereka juga membantu kita mengisi formulir-formulir secara serta memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan dan tidak berbelit-belit”

Berdasarkan prespektif ini masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik menyatakan sebagian besar pegawai dalam memberikan pelayanan mampu dan terampil memberikan penjelasan terkait pengurusan dan proses administrasi KTP, KK dan Akte kelahiran. Namun, beberapa masyarakat juga menyatakan merasa tidak dilayani dengan baik, dalam artian masih ada pegawai yang kurang mampu dan terampil dalam memberikan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan seperti menggunakan komputer secara cepat, membantu masyarakat mengisi formulir-formulir dan memberikan penjelasan tentang mekanisme prosedur pelayanan yang harus dilengkapi administrasinya oleh masyarakat, seperti kelengkapan foto, surat keterangan domisili dan kelengkapan lainnya.

Kemampuan dan keterampilan dari sejumlah pegawai ini merupakan bagian dari program kerja OPD untuk meningkatkan kinerja pegawainya melalui program pelatihan dan prajabatan khusus pelayanan publik. Menurut sekertaris Dinas kependudukan dan pencatatan sipil, Heriyati (2015) bahwa para tenaga administrasi telah dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan dan juga prajabatan, meskipun demikian, teguran dan sanksi diberlakukan apabila terdapat kekurangcermatan dan pelanggaran terhadap proses pembuatan Eletronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Kartu Kelurga (KK) dan Akta Kelahiran sesuai dengan aturan dan standar prosedur pelayanan. Sebab aturan ini merupakan kewajiban bagi seluruh pegawai yang diatur dalam Undang-Undang Administasi Kependudukan.

Kejelasan Informasi Pelayanan dan Standar Pelayanan

Penyampaian Informasi pada masyarakat dengan penjelasan yang dapat dimengerti dan dipahami tentang Standar pelayanan dalam sebuah lembaga pemerintahan agar kebijakan yang diambil dapat dijalankan dengan baik oleh para pegawai sehingga tujuan pelayanan dapat tercapai. Untuk mengukur akuntabilitas kebijakan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran yaitu kemudahan akses informasi dan mangacuh pada Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Tanggapan masyarakat memperoleh kejelasan dan kemudahan pelayanan yakni 18 masyarakat (60%) menyatakan kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi dan pelayanan, 7 masyarakat (23,33%) menyatakan kurang kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi dan pelayanan, 5 masyarakat (16,67%) menyatakan tidak memperoleh kejelasan dan kemudahan informasi dan pelayanan.

Berdasarkan tanggapan masyarakat bervariatif, sebagian besar masyarakat menyatakan mudah memperoleh informasi yang mereka butuhkan karena pegawai memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengungkapkan kebutuhan mereka terkait prosedur administrasi pendudukan, namun terdapat juga masyarakat yang kurang mudah dan sama sekali tidak mendapatkan informasi terkait mekanisme maupun prosedur pelayanan. Menurut masyarakat (Anna, Mei 2023) "Penjelasan pegawai mengenai syarat-syarat perbaikan e-KTP mudah saya pahami dengan penjelasan sehingga saya melengkapi saja berkasnya". Namun, sebagian masyarakat menyatakan memperoleh informasi dari masyarakat yang pernah mengurus administrasi kependudukan maupun melalui kanal media sosial yang menyediakan informasi pengurusan administrasi kependudukan jelas dan mudah dimengerti. Menurut masyarakat "sudah melihat penjelasan dari akun TikTok pak Zudan tentang pengurusan KTP- el" (Sukma , Mei 2023). Profesor Zudan Arif Fakrulloh pernah menjabat sebagai Direktur jenderal kependudukan dan pencatatan sipil sejak 30 juni 2015 hingga 15 maret 2023 aktif menyampaikan informasi kependudukan melalui akun TikToknya @zudanariffakrulloh.

Transparansi Pelayanan Publik

Transparansi pelayanan publik adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Sedangkan pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dimana kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak swasta atau kebutuhan yang mengakibatkan adanya kegagalan pasar dimana pasar tidak dapat menyediakan barang-barang tersebut sehingga pemerintahlah yang menyediakannya. Yang mengukur transparansi pelayanan publik yaitu:

Kepastian Rincian Biaya Pelayanan

Kepastian rincian biaya dalam pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan per undang-undangan. Kejelasan biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan. Tanggapan masyarakat tentang kejelasan biaya administrasi kependudukan yakni 12 masyarakat (40%) menyatakan sudah jelas dan sesuai, 10 masyarakat (33,33%) menyatakan kurang jelas dan kurang sesuai dan 8 Masyarakat (26,67%) menyatakan tidak jelas dan tidak sesuai.

Biaya pelayanan E-KTP, KK dan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari telah digratiskan dengan adanya Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pengganti Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Menurut pegawai Disdukcapil yang tidak berkenan menyebutkan namanya menyatakan "pelayanan administrasi kependudukan ini tidak ada biaya pengurusan sesuai aturan yang

berlaku, gratis dan pegawai tidak pernah menyebutkan atau meminta biaya yang dimaksud, namun ada juga masyarakat yang terkadang “memaksa” untuk memberikan dana sebagai biaya jasa” (wawancara Juli, 2023). Pemberian sejumlah biaya pengurusan oleh masyarakat tidak dibenarkan, meskipun demikian masih ada masyarakat yang memberikan sejumlah dana agar pengurusan kelengkapan administrasinya cepat selesai ataupun sebagai bagian dari penghargaan masyarakat atas bantuan pelayanan administrasi mereka peroleh.

Kepastian Waktu Pelayanan

Kepastian penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/ persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan seperti ketepatan waktu dan janji pelayanan.

1. Ketepatan waktu pelayanan. Dalam memberikan pelayanan para pegawai harus tepat waktu sesuai aturan agar tidak ada keluhan dan masyarakat sebagai pemohon ketepatan waktu sangat menentukan berhasilnya suatu pekerjaan dan kinerja yang dinilai masyarakat. Pengurusan eKTP, KK dan Akte Kelahiran dalam kategori cepat ditangani oleh pegawai. Berkas-berkas kelengkapan administrasi masyarakat cepat di respon oleh pegawai agar pekerjaan tidak menumpuk sehingga pelayanan dapat diselesaikan sesuai prosedurnya. Untuk itu pelayanan dimulai sejak jam 7 pagi setelah pengarahan pegawai. Masyarakat diberi nomor antrian pada loket atau bagian pelayanan administrasi yang mereka butuhkan. Masyarakat diarahkan untuk membaca papan informasi yang disediakan berisi pengumuman terkait waktu pelayanan dan informasi persyaratan administrasi yang harus dilengkapi. Hal ini untuk mengefisienkan waktu pelayanan. Cara ini sangat efektif sehingga waktu pengurusan administrasi menjadi efisien.
2. Janji pelayanan, Yaitu target waktu pelayanan atau berapa hari penyelesaian yang diberikan para pegawai kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan. Tanggapan masyarakat tentang ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan terkait estimasi penyelesaian berkas administrasi kepada masyarakat yakni 21 masyarakat (70%) menyatakan pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya, 6 masyarakat (60%) menyatakan pegawai kurang tepat waktu menyelesaikan pelayanan, dan 3 masyarakat (10%) menyatakan pegawai tidak tepat waktu dalam menyelesaikan berkas pelayanan administrasi.

Target waktunya paling cepat 2 hari atau hingga 5 hari bahkan ada yang bisa seminggu baru selesai pengurusan administrasinya. Kecepatan penyelesaian ini bergantung pada kelengkapan syarat administrasi masyarakat. Adapun keterlambatan penyelesaian pada umumnya karena berkas yang tidak lengkap,

dan juga sinkronisasi dengan data pada kantor pusat atau Ditjen Dukcapil Kemendagri.

Informasi Pelayanan

Informasi pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat melalui media dan untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari agar masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) , Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran.

1. Prosedur dan persyaratan pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sedangkan persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari. Sejumlah besar masyarakat menyatakan mudah memahami prosedur dan sebagian kecil masih kurang memahami prosedurnya.
2. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu kondisi sarana prasarana pelayanan yang bersih, rapi, teratur dan kelengkapan alat elektronik yang digunakan dalam melayani masyarakat harus di perhatikan, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang membuat KTP, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari. Indikator yang menjadi indikator yaitu: a). prosedur dan syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat, informasi yang diberikan mudah dipahami oleh masyarakat dan informasinya juga lengkap. Namun, masih ada juga masyarakat yang biasanya minta di jelaskan lagi untuk menegaskan lagi kelengkapan berkas mereka agar tidak lupa .. b). kelengkapan sarana yang mendukung tugas para pegawai. Keadaan kantor masih kurang memadai menurut masyarakat karena masih menggunakan bangunan lama yang kurang terawat. Loby pelayanan kurang nyaman, fasilitas tempat duduk kurang dan pada waktu penelitian ini dilakukan, AC ruangan belum tersedia.

Pembahasan

Berdasarkan uraian hasil tersebut menunjukkan respon yang baik dari masyarakat kuantitas dan transparansi pelayanan publik pada Dinas Dukcapil. Persepektif masyarakat mendukung pendapat Hardiansyah (2011: 40) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Barata (2004: 11) terdapat empat unsur penting proses pelayanan publik, yaitu: 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*); 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan; 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat

diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan; 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati. Sedangkan menurut Gerson (2002: 5), kepuasan pelanggan adalah sebuah produk/jasa memenuhi atau melampaui harapannya.

Dalam memenuhi proses pelayanan publik, merujuk pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang ditindaklanjuti dengan ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah memberikan kewenangan pada pemerintah Kota Kendari untuk menyusun dan menetapkan Organisasi Perangkat Daerah. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari adalah berdasar atas Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor. 09 tahun 2008 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Instansi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Kendari dan Keputusan Walikota Kendari Nomor 22 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan berkedudukan sebagai unsur pelaksana tugas Walikota Kendari dibidang penataan Administrasi Kependudukan adalah:

Kepala Dinas sebagai Pimpinan Organisasi

Merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan, memberi petunjuk, membina pelaksanaan administrasi, memantau, mengawasi , menilai, mengevaluasi pelaksanaan program, memaraf dan menandatangani naskah dinas, memberi saran dan melaporkan hasil pelaksanaan pekerjaannya kepada Walikota Kendari serta melaksanakan tugas pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku untuk meningkatkan pelayanan dan kelancaran tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Bagian Sekretariat

Menyusun rencana dan program kerja serta merencanakan kegiatan operasional, membagi tugas, memberikan petunjuk dan mengoreksi hasil kerja, membina dan mengendalikan penyelenggaraan urusan administrasi umum, administrasi kepegawaian, keuangan, organisasi kelembagaan, perlengkapan dan rumah tangga, dibawahnya dan melaporkan hasil pekerjaan kepada atasan langsungnya secara berkala.” Bagian Sekretariat terdiri dua sub bagian:

1. Sub bagian Umum dan Kepegawaian. Menyusun rencana dan program kerja, membagi pekerjaan, memeriksa hasil kerja bawahan, membuat konsep naskah dinas, menilai dan meneliti pelaksanaan administrasi kepegawaian serta menyusun data statistik, mengatur kebutuhan perlengkapan dan rumah tangga dinas serta mengatur pelaksanaan surat menyurat, menilai dan membuat laporan hasil kerja sesuai dengan ketentuan agar pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian berjalan lancar.
2. Sub bagian Perencanaan dan Keuangan. Menyusun rencana dan program kerja, membagi pekerjaan, memberi petunjuk, membimbing, memeriksa hasil

kerja bawahan, melakukan perencanaan dan pengelolaan administrasi keuangan serta membuat laporan hasil pelaksanaan pekerjaan program sesuai ketentuan yang berlaku agar penyelenggaraan perencanaan dan keuangan dapat berjalan lancar.

Bidang Kependudukan

Menyusun rencana kerja dan program kerja merencanakan kegiatan operasional dan sarana kerja serta merumuskan kebijakan teknis, membagi tugas, memberi petunjuk, membimbing, memeriksa hasil kerja, menilai bawahan, mengevaluasi dan melaporkan hasil pelaksanaan pekerjaannya serta melaksanakan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku untuk meningkatkan pelayanan dan kelancaran pekerjaan dibidang kependudukan.” Bidang Kependudukan terdiri dari dua sub bagian:

1. Seksi pendaftaran Penduduk. Merencanakan kegiatan, membagi tugas, memberi petunjuk, membimbing dan memeriksa hasil kerja bawahan, membuat konsep kebijakan teknis operasional pendaftaran penduduk, menilai kinerja bawahan, membuat laporan hasil pelaksanaan pekerjaannya sesuai ketentuan yang berlaku agar penyelenggaraan urusan pendaftaran penduduk berlangsung secara efisien dan efektif.”

Dan Perkembangan Kependudukan

Merencanakan kegiatan, membagi tugas, memberi petunjuk, membimbing dan memeriksa hasil kerja bawahannya, membuat konsep kebijakan teknis operasional dan melaksanakan monitoring perkembangan kependudukan serta menilai kinerja bawahan, membuat laporan hasil pelaksanaan pekerjaannya sesuai ketentuan yang berlaku agar penyelenggaraan urusan perkembangan kependudukan berlangsung secara efisien dan efektif.

d. Bidang Catatan Sipil

Menyusun rencana kerja dan program serta merencanakan kegiatan operasional dan sasaran kerja serta merumuskan kebijakan teknis, membagi tugas kepada bawahan, memberi petunjuk, membimbing, memeriksa hasil kerja bawahan, menilai bawahan, mengevaluasi dan melaporkan hasil pelaksanaan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku untuk meningkatkan pelayanan dan kelancaran pelaksanaan pekerjaan di Bidang Catatan Sipil.”

Bidang Catatan Sipil terdiri dari:

1). Seksi Pencatatan Sipil

Merencanakan kegiatan, membagi tugas, memberi petunjuk, membimbing, dan memeriksa hasil kerja bawahannya, membuat konsep kebijakan teknis operasional dan melakukan koordinasi yang berhubungan dengan bidang pekerjaannya, menilai kinerja bawahan, membuat laporan hasil pelaksanaan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku agar penyelenggaraan urusan pencatatan sipil berlangsung secara efisien dan efektif.

2). Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil

Merencanakan kegiatan, membagi tugas, memberi petunjuk, membimbing, dan memeriksa hasil kerja bawahannya, membuat konsep kebijakan teknis operasional dan melakukan koordinasi yang berhubungan dengan bidang

tugasnya, menilai kerja staf di bawahnya, membuat laporan hasil pelaksanaan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku agar penyelenggaraan urusan pelayanan catatan sipil berlangsung secara efisien dan efektif.

e. Bidang Data dan Pelaporan

Menyusun rencana kerja dan program serta merencanakan kegiatan operasional dan sasaran kerja serta merumuskan kebijakan teknis, membagi pekerjaan, memberi petunjuk, membimbing, memeriksa hasil kerja bawahan, menilai bawahan, mengevaluasi dan melaporkan hasil pelaksanaan pekerjaan serta melaksanakan pekerjaan yang sesuai ketentuan yang berlaku untuk meningkatkan pelayanan dan kelancaran pelaksanaan pekerjaan dibidang Data dan Pelaporan. Bidang Data dan pelaporan terdiri dari dua sub bagian :

1). Seksi pengelolaan Informasi, Administrasi Kependudukan dan Capil

Merencanakan kegiatan, membagi tugas kepada bawahan, memberi petunjuk, membimbing, memeriksa hasil kerja bawahan, membuat konsep kebijakan teknis operasional serta menilai kinerja bawahan, membuat pelaporan hasil pelaksanaan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.”

2). Seksi Monitoring Evaluasi dan Pelaporan

Merencanakan kegiatan, membagi tugas kepada bawahan, memberi petunjuk, membimbing, memeriksa hasil kerja bawahan, membuat konsep kebijakan teknis operasional serta menilai kinerja bawahan, membuat pelaporan hasil pelaksanaan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku agar penyelenggaraan kegiatan Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan berlangsung secara efisien dan efektif.”

f. Personil staf tingkat kota (dinas) 13 orang diantaranya pegawai kontrak atau honorer sebagai pengelola administrasi dan operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

g. Unit pelaksana Tekhnis Pengelolaan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil (UPT-PAK) kecamatan yaitu Unit pelaksana Tehnis Pengelolah Administrasi Kependudukan (UPT-PAK) kecamatan Kendari, Kendari Barat, Mandonga, Puwatu, Kadia, Wua-Wua, Baruga, Poasia dan Abeli. Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berjumlah 20 orang masing-masing kecamatan berjumlah 2 orang.

Dengan sejumlah bidang dan unit pelaksana pada OPD terkait untuk memenuhi Pelayanan umum masyarakat dalam hal ini pelayanan administrasi. Pelayanan umum adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Anonim, 1993: 21).

Asas pelayanan publik menurut keputusan Menpan 63/2003 dalam Daryanto (2014 : 142-143) sebagai berikut:

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi, mendorong berperan serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi dan kewajiban masing-masing pihak.

Untuk melaksanakan prosedur pelayanan administrasi kependudukan terdapat kebijakan mekanisme pelayanan yang tercantum dalam SOP berikut: 1) Sebagai pedoman bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam aspek persyaratan, prosedur, biaya dan waktu pelayanan; 2) Sebagai pedoman bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam aspek persyaratan, prosedur, biaya dan waktu pelayanan; 3) Sebagai tolak ukur kinerja bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Secara teoritis Standar Pelayanan Minimal dimaksudkan sebagai berikut:

- 1) Sebagai jaminan adanya kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam aspek persyaratan, prosedur, biaya dan waktu pelayanan;
- 2) Sebagai acuan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan dalam aspek persyaratan, prosedur, biaya dan waktu pelayanan;
- 3) Sebagai tolak ukur kinerja bagi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dimana kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak swasta atau kebutuhan yang mengakibatkan adanya kegagalan pasar dimana pasar tidak dapat menyediakan barang-barang tersebut sehingga pemerintahlah yang menyediakannya. Pelayanan prima menurut penjelasan Barata (2003: 27) dapat memenuhi yakni membuat pelanggan merasa penting, melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat, serta mengutamakan kepuasan pelanggan. Dengan demikian pelayanan yang diterima oleh masyarakat merupakan pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai mitra.

Pelayanan publik ini berkaitan dengan kebijakan publik yakni Seperangkat keputusan-keputusan yang saling terkait yang diambil oleh aktor politik atau sekelompok aktor politik dengan menggunakan wewenang ataupun kekuasaan yang dimilikinya. Proses pembuatan suatu kebijakan publik pada umumnya berlangsung dalam suatu tahapan atau "*the stages of the policy cycle*". Tahapan ini dikemukakan oleh Howlett dan Cashore (2014) dalam Ahmad (2022) yakni *agenda setting, policy formulation, decision making, policy implementation,*

dan policy evaluation. Tahap pertama dilakukan untuk mengidentifikasi masalah masalah publik yang menjadi basis perumusan kebijakan publik (problem recognition). Tahap kedua, dilakukan untuk merumuskan sejumlah rencana-rencana kebijakan publik yang ditujukan sebagai solusinya (*proposal of solution*). Tahapan ketiga, ditujukan untuk memilih rencana mana saja yang dipandang paling tepat untuk dapat menyelesaikan masalah masalah publik (*choice of solution*). Tahapan keempat, memutuskan rencana tersebut sebagai kebijakan publik dan mengimplementasikannya agar dapat menyelesaikan masalah masalah publik (*putting solution into effects*). Tahapan kelima, dilakukan untuk mengevaluasi hasil atau dampak dari pelaksanaan kebijakan publik (*monitoring result*). Merujuk pada tahapan kebijakan ini dan perspektif masyarakat pengguna pelayanan publik pada Dukcapil kota Kendari sudah sesuai dengan standar pelayanan dan tahapan kebijakan yang dimaksud. Akuntabilitas program sesuai mekanisme demikian juga dengan transparansi pelayanan dan informasinya sebagian besar masyarakat sudah memahami informasi yang disampaikan melalui media informasi yang tersedia maupun bertanya secara langsung pada pegawai Dukcapil.

Adapun efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di perlukan sarana yang memadai seperti layanan koneksi internet, fasilitas komputerisasi, perbaikan ruang maupun gedung kantor serta perlunya sosialisasi secara rutin dan terjadwal pada masyarakat untuk mengurus kelengkapan administrasi kependudukannya.

SIMPULAN

Akuntabilitas pelayanan publik yang telah dilakukan yakni pertama, akuntabilitas program yakni berkaitan dengan Kemampuan dan keterampilan Pegawai. Pegawai memerlukan pelatihan dalam meningkatkan kecermatan dalam memberikan pelayanan E-KTP, KK dan Akta Kelahiran, demi menghindari kesalahan-kesalahan dalam penginputan data. Selanjutnya kedua, Akuntabilitas Publik, yakni Kejelasan informasi dan Standar pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran. terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan yang transparan dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

Transparansi dalam pelayanan publik memiliki dimensi atau kondisi aktual dalam transparansi penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, Kepastian rincian biaya dan waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Sosialisasi transparansi dan informasi pelayanan secara aktif disampaikan pada masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesaiya suatu proses pelayanan. Informasi Pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat melalui media. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat,

setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/ janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Demikian penelitian ini kami sajikan, permohonan maaf kami sampaikan bila ada kekurangan dalam penulisan maupun lainnya. Terima kasih pada kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam penelitian, baik dalam bentuk support dana, perizinan, konsultan, maupun membantu dalam pengambilan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Nyarwi. (2022). Dasar-Dasar Komunikasi Publik. Yogyakarta: terbitan bersama Nas Media Pustaka dan Indonesia Persada Studi
- Barata, Atep. (2004). Dasar- dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Komputindo
- Daryanto, dan Ismanto Setyobudi. (2014). "Konsumen Dan Pelayanan Prima". Yogyakarta : Gava Media
- Dwiyanto, Agus. (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gerson, R.F. (2002). Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM, Terjemahan, Jakarta.
- Hamdi, Muchlis. (2001). "Good Governance dan Kebijakan Otonomi Daerah." Jurnal Otonomi Daerah, Vol. I (2), Oktober 2001.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Bina Media
- Haryatmoko, (2011), Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi, PT Gramedia Pustaka Utama, Kompas Gramedia Building, Jakarta
- Kementerian PAN RI. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Walikota Kendari Nomo 22 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan berkedudukan sebagai unsur pelaksana tugas Walikota Kendari dibidang penataan Administrasi Kependudukan.
- Kumorotomo, Wahyu. (2005)." Akuntabilitas dalam teori dan praktek"; Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa pada masa transisi. Yogyakarta; MAP UGM dan Pustaka Pelajar.
- Moenir, H. A. S. (2001). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pamudji, S. (2000). "Profesionalisme Aparatur Negara dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik." WidyaPraja IIP Depdagri, III .
- Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor. 09 tahun 2008 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Instansi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Kendari

- Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor. 09 tahun 2008 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Instansi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Kendari.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Susanto. (2006). Metode penelitian sosial. Surakarta: UNS Press
- Sianipar, JPG. (2000). Manajemen Pelayanan Masyarakat, Jakarta. Lembaga Administrasi Negara
- Suryono, Agus. (2001). "Budaya Birokrasi Pelayanan Publik". Jurnal Administrasi Negara. Vol. 1 No. 2. Malang. Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah UUD 1945. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 di dalam Pasal 34 Ayat (3)
- Wibawa, Samudro dan Yuyun Purbokusumo. (2002). "Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi." JKAP, Vol. 2 (2), hal. 38-51.