

## Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Proses Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu

Ramadan

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu

Email : ramadanstiap64@gmail.com

### Kata Kunci

1. **Transparansi**
2. **Akuntabilitas**
3. **Pelayanan Publik**
4. **Administrasi Kependudukan**

**Abstrak :** Transparansi dan akuntabilitas merupakan dua pilar penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di instansi pemerintah daerah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan implementasi kedua prinsip tersebut dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, artikel ini memberikan analisis mengenai bagaimana transparansi dan akuntabilitas dapat meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan publik, serta meminimalisir praktik penyimpangan. Temuan menunjukkan bahwa penerapan transparansi dan akuntabilitas di Disdukcapil Kota Palu telah mengalami perkembangan, namun masih membutuhkan penguatan dari sisi implementasi dan pengawasan

**Keyword**

1. **Transparency**
2. **Accountability**
3. **Public Services**
4. **Population Administration**

**Abstract :** *Transparency and accountability are two important pillars in the implementation of public services, particularly in local government agencies such as the Palu City Population and Civil Registration Office. This study aims to describe the implementation of these two principles in the population administration service process. Using qualitative descriptive research methods, this article provides an analysis of how transparency and accountability can improve service quality, public trust, and minimize irregularities. The findings indicate that the implementation of transparency and accountability at the Palu City Population and Civil Registration Office has progressed, but still requires strengthening in terms of implementation and oversight.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah wujud nyata interaksi negara dengan masyarakat, di mana pemerintah menjadi penyelenggara utama kebutuhan bersama yang tidak dapat diselenggarakan secara individual. Salah satu sektor pelayanan publik yang sangat vital bagi kehidupan masyarakat adalah administrasi kependudukan, yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Di Kota Palu, Disdukcapil berperan sebagai ujung tombak penyedia layanan administrasi kependudukan seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan dokumen lain yang menjadi dasar hak sipil masyarakat. Keterbukaan informasi (transparansi) dan tanggung jawab pelayanan (akuntabilitas) menjadi parameter penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat sering mengeluhkan kerumitan birokrasi, waktu pelayanan yang lambat, dan biaya yang tidak transparan. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat Kota Palu tahun 2022 (BPS Kota Palu, 2022), terdapat penurunan kepercayaan publik terhadap pelayanan Disdukcapil karena kasus pungutan liar dan pelayanan yang belum optimal. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mewajibkan setiap penyelenggara layanan publik untuk menjalankan prinsip transparansi dan akuntabilitas demi mencegah penyimpangan serta mewujudkan pelayanan yang berkualitas (Kementerian PANRB, 2020).

Transparansi dalam pelayanan publik tidak hanya bermakna keterbukaan informasi prosedur dan biaya, namun juga keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi layanan. Disdukcapil Kota Palu telah melakukan berbagai inovasi berbasis digital, seperti informasi layanan online yang dapat diakses secara luas (Disdukcapil Kota Palu, 2023). Akuntabilitas dilihat dari pertanggungjawaban setiap petugas pelayanan atas keputusannya dalam proses administrasi. Hal ini mencakup tanggung jawab dalam ketepatan data, disiplin waktu pelayanan, serta sikap ramah terhadap masyarakat. Reformasi birokrasi menuntut instansi publik, termasuk Disdukcapil Kota Palu, untuk memperbaiki tata kelola layanan melalui penguatan transparansi dan akuntabilitas. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi rutin menjadi kebutuhan dalam mendeteksi permasalahan dan mencari solusi terhadap setiap kendala yang muncul. Faktor sumber daya manusia (SDM) menjadi tantangan tersendiri dalam optimalisasi prinsip transparansi dan akuntabilitas. Pelatihan dan pembinaan aparatur menjadi langkah penting agar

SDM memiliki pemahaman yang baik akan pentingnya integritas dalam pelayanan publik (LAN, 2021).

Upaya pemberantasan korupsi pada sektor pelayanan publik berkaitan erat dengan penegakan disiplin dan sanksi atas pelanggaran prosedur yang dilakukan oleh oknum aparat pelayanan. Disdukcapil Kota Palu telah menggandeng Inspektorat Daerah dan lembaga penegak hukum untuk melakukan pengawasan. Adopsi teknologi informasi menjadi peluang sekaligus tantangan. Di satu sisi, digitalisasi mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan keterbukaan informasi. Namun, kesiapan infrastruktur dan kemampuan masyarakat mengakses layanan digital perlu terus ditingkatkan (KOMINFO, 2023). Kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan transparan menjadi dorongan utama bagi Disdukcapil Kota Palu dalam melakukan inovasi dan perbaikan pelayanan. Oleh karenanya, penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas harus menjadi budaya kerja, bukan sekadar kewajiban formal

## LANDASAN TEORI

### A. Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa, sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Dwiyanto, 2008). Esensi pelayanan publik berada pada kepuasan masyarakat yang dilayani secara efektif, efisien, dan berkeadilan (Sinambela, 2012). Menurut Osborne dan Gaebler (1992), pelayanan publik harus berorientasi kepada masyarakat (customer driven), artinya setiap proses pelayanan disesuaikan dengan ekspektasi dan kebutuhan penerima layanan. Hal ini mengarah kepada pentingnya inovasi dan adaptasi dalam penyelenggaraan layanan.

Aspek penting dalam layanan publik meliputi aksesibilitas, kejelasan informasi, kecepatan layanan, dan penegakan standar operasional prosedur (SOP). Pemerintah wajib memastikan seluruh dimensi ini berjalan optimal dalam setiap sektor layanan, termasuk administrasi kependudukan pada Disdukcapil.

### B. Transparansi

Transparansi secara konseptual adalah keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi mengenai proses, prosedur, dan kebijakan layanan kepada publik (Lanin, 2019). Prinsip transparansi memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, akurat, dan mudah diakses. Transparansi dalam pelayanan publik memperkecil peluang terjadinya korupsi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah (Widodo, 2017). Dengan penyediaan informasi terbuka mengenai persyaratan serta biaya layanan, masyarakat dapat mengontrol pelaksanaan kebijakan pelayanan.

Bentuk aplikasi transparansi di era digital antara lain dengan publikasi SOP, estimasi waktu pelayanan, serta biaya melalui media digital, media sosial, papan pengumuman, dan

aplikasi layanan publik (KOMINFO, 2023). Dengan demikian, masyarakat mampu memonitor dan berpartisipasi secara aktif.

### **C. Akuntabilitas**

Akuntabilitas diartikan sebagai pertanggungjawaban aparatur pemerintah dalam proses pelayanan publik terhadap masyarakat dan pihak yang berwenang (Prabowo & Fitriani, 2020). Setiap pejabat atau petugas pelayanan wajib melaksanakan tugas sesuai standar yang berlaku dengan penuh integritas. Tingkat akuntabilitas diukur melalui peran serta masyarakat dalam mekanisme evaluasi, ketersediaan sistem pengaduan, dan pelaksanaan reward and punishment bagi aparatur (BPKP, 2021). Semakin tinggi akuntabilitas, maka semakin besar tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Implementasi akuntabilitas dalam pelayanan publik juga tercermin dari adanya audit internal maupun eksternal, pelaporan secara periodik, dan mekanisme koreksi atas penyimpangan (LAN, 2021). Hal ini penting untuk menjamin pelayanan tetap berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, observasi, dan wawancara dengan pegawai serta masyarakat pengguna layanan Disdukcapil Kota Palu. Data dianalisis menggunakan model Miles & Huberman (1994) melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat dengan triangulasi sumber dan metode. Pendekatan ini dipilih agar dapat memperoleh gambaran mendalam terkait proses, tantangan, dan upaya peningkatan transparansi dan akuntabilitas di Disdukcapil Kota Palu (Moleong, 2017; Sugiyono, 2018).

## **PEMBAHASAN**

Penerapan transparansi di Disdukcapil Kota Palu terlihat dari adanya publikasi persyaratan dokumen serta tata cara pelayanan baik melalui website maupun media sosial dinas. Namun, hasil observasi lapangan menunjukkan masih ditemukannya masyarakat yang kurang memahami alur layanan akibat keterbatasan sosialisasi secara tatap muka (Disdukcapil Kota Palu, 2023). Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi dua arah antara pihak pelayanan dan masyarakat. Di sisi akuntabilitas, Disdukcapil telah menyediakan kotak pengaduan dan sistem penilaian kinerja aparatur. Dari wawancara dengan masyarakat, diketahui terdapat sejumlah keluhan terkait waktu tunggu dan ketidaksesuaian informasi antara yang dipublikasikan dan kenyataan di lapangan. Keterlambatan pelayanan dan kurangnya respons atas aduan menjadi catatan penting untuk evaluasi.

Faktor SDM menjadi hambatan signifikan, di mana beberapa petugas belum optimal dalam melaksanakan SOP pelayanan sesuai prinsip transparansi dan akuntabilitas. Kurangnya pelatihan dan supervisi disebutkan sebagai kendala yang perlu ditangani segera (LAN, 2021). Penggunaan teknologi informasi, seperti aplikasi layanan daring, telah mempermudah sebagian

masyarakat dalam mengurus dokumen. Namun, aksesibilitas dan literasi digital belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat, terutama lansia atau warga di wilayah pinggiran (KOMINFO, 2023). Diperlukan strategi inklusif dalam memperluas jangkauan layanan digital. Terkait upaya pencegahan pungli, Disdukcapil Kota Palu bekerja sama dengan Inspektorat Daerah untuk melakukan pengawasan internal. Namun, efektivitas pengawasan dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah auditor serta sistem pelaporan yang belum terintegrasi secara optimal dengan layanan online.

Implementasi reward and punishment bagi aparatur telah diterapkan, namun masih terkendala objektivitas penilaian dan transparansi proses penegakan sanksi. Hal ini berpotensi menimbulkan persepsi negatif dan menurunkan motivasi kerja jika tidak dilandasi prinsip keadilan. Studi perbandingan dengan Disdukcapil kota lain menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dan penguatan budaya integritas mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas sekaligus memperbaiki citra instansi publik (BPKP, 2021). Disdukcapil Kota Palu dapat mengambil pembelajaran untuk terus berinovasi dalam mengembangkan sistem yang adaptif. Reformasi birokrasi harus terus didorong untuk memastikan bahwa seluruh perangkat Disdukcapil memahami dan mengimplementasikan nilai-nilai keterbukaan, jujur, dan bertanggung jawab dalam setiap proses pelayanan administrasi.

## **PENUTUP**

Penerapan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kota Palu sudah mengalami kemajuan, namun memerlukan penguatan lebih lanjut, terutama dalam sosialisasi, pelatihan SDM, pemanfaatan teknologi secara inklusif, serta sistem pengawasan dan penegakan sanksi yang objektif. Dengan penguatan kedua prinsip ini, diharapkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Palu semakin baik serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Badan Pusat Statistik Kota Palu, 2022. Survei Kepuasan Masyarakat.  
BPKP, 2021. Akuntabilitas Pelayanan Publik. Jakarta: BPKP.  
Disdukcapil Kota Palu, 2023. Laporan Tahunan dan Website Resmi.  
Dwiyanto, A., 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.  
Kementerian PANRB, 2020. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.  
KOMINFO, 2023. Inovasi Digital pada Layanan Publik.  
LAN, 2021. Penguatan Kapasitas SDM Aparatur Pemerintah.  
Moleong, L.J., 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.  
Osborne, D. & Gaebler, T., 1992. Reinventing Government. Reading, MA: Addison Wesley.  
Prabowo, H. & Fitriani, E., 2020. Akuntabilitas Administrasi Publik. Jakarta: Kencana.  
Sinambela, L.P., 2012. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Widodo, J., 2017. *Transparansi Dalam Layanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.

