

TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PALU

Oleh

Nurmiati¹, Kafrawi Al Kafiah Samsu², Andi Irwan³

¹Universitas Muhammadiyah Palu

Email : vier69@gmail.com

²Universitas Tadulako Palu

Email : m.kafrawi_alkafiah@yahoo.com

³Universitas Muhammadiyah Palu

Email : andirwan432@gmail.com

Abstrak

Masalah utama yang sering ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah transparansi (*transparency*) dan akuntabilitas (*accountability*) pelayanan yang rendah. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yang sehari-hari memberikan pelayanan administrasi kependudukan sehingga instansi ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memegang perinsip-perinsip transparansi dan akuntabilitas. Namun, harapan tersebut berbanding terbalik dengan kenyataan yang ada. Hal ini dibuktikan dengan munculnya keluhan-keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi tersebut. Salah satu contoh keluhannya adalah ketidakpastian waktu penyelesaian layanan dan masih ada oknum yang melakukan pungutan liar atau praktek percaloan. Masalah yang lain adalah sarana dan prasaarana yang masih kurang memadai, dan blangko pengurusan administrasi kependudukan sering habis atau tidak tersedia ditempat yang berimbas pada terhambatnya kegiatan pelayanan. Selain itu, belum ada mekanisme pertanggungjawaban apabila masyarakat yang merasa dirugikan, serta belum ada standar pelayanan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kata Kunci : Transparansi, akuntabilitas Pelayanan, administrasi kependudukan

Abstract

The main problem that is often found in the implementation of public services in Indonesia is the low transparency and accountability of services. The Department of Population and Civil Registration of Palu City is one of the public service providers that provides daily population

administration services so that this agency is required to provide quality services and adhere to the principles of transparency and accountability. However, this expectation is in contrast to the reality. This is evidenced by the emergence of public complaints against the implementation of public services at the agency. One example of his complaint is the uncertainty of the completion time of services and there are still individuals who carry out illegal levies or brokering practices. Another problem is that the facilities and infrastructure are still inadequate, and the blank for the administration of population administration often runs out or is not available in places which results in delays in service activities. In addition, there is no accountability mechanism if people feel disadvantaged, and there is no service standard as a reference. in the provision of public services.

Keywords: Transparency, service accountability, population administration

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tema menarik dan banyak diteliti serta dikaji oleh kalangan akademisi dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini disebabkan kinerja birokrasi yang belum mampu menyelenggarakan pelayanan dengan baik sebagaimana diharapkan masyarakat luas. Fakta bahwa kinerja birokrasi dalam pelayanan publik di Indonesia belum menunjukkan kinerja yang baik sering menjadi bahasan dalam berbagai tulisan maupun penelitian (Ida Hayu Dwimayanti, 2009:52). Masalah utama yang sering ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah transparansi (*transparancy*) dan akuntabilitas (*accountability*) pelayanan yang rendah (Wicaksono, 2007:388–389).

Transparansi berkaitan erat dengan beberapa hal, yaitu : *Pertama*, manajemen penyelenggaraan pelayanan publik dimana kegiatan pelayanan harus mudah diakses oleh masyarakat ; *Kedua*, prosedur pelayanan harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan ; *Ketiga*, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan adalah dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebihdahulu agar benar-benar sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diberikan ; *Keempat*, rincian biaya pelayanan adalah kepastian dan rincian biaya

pelayanan publik harus terbuka ; *Kelima*, waktu penyelesaian pelayanan harus cepat dan adil serta berdasarkan nomor urut permohonan layanan ; *Keenam*, pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan, persoalan, dan sengketa diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja tempat kerja petugas. Pejabat atau petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan atau Surat Tugas dari pejabat yang berwenang ; *Ketujuh*. Lokasi pelayanan harus mudah dijangkau seluruh lapisan masyarakat ; *Kedelapan*, janji pelayanan adalah komitmen tertulis unit kerja instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat ; *Kesembilan*, standar pelayanan publik yang ditetapkan hendaknya realistis, kerana merupakan jaminan bahwa janji atau komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dipahami oleh pemberi dan penerima layanan ; *Kesepuluh*, informasi pelayanan, yaitu setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta atau janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat atau petugas yang berwenang dan bertanggungjawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Sedangkan akuntabilitas terkait dengan beberapa hal, yaitu : *Pertama*, akuntabilitas kinerja pelayanan publik meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan ; *Kedua*, akuntabilitas biaya pelayanan publik adalah biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan, pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik harus ditangani oleh petugas yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan atau Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang ; *Ketiga*, akuntabilitas produk pelayanan publik adalah persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan, prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan

dilaksanakan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan, produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah (Ratminto & Winarsih, 2010).

Dalam prakteknya, nilai-nilai transparansi dan akuntabilitas pelayanan sebagaimana diuraikan di atas memang belum mampu diimplementasikan dengan baik oleh sebagian besar birokrasi pemerintah di Indonesia dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Adapun bukti ketidakmampuan aparat birokrasi dalam mengimplementasikan nilai-nilai transparansi dan akuntabilitas pelayanan tersebut adalah kinerja pelayanan yang buruk dari birokrasi pemerintah. Adapun indikatornya antara lain adalah pelayanan yang lambat, biaya mahal, prosedur berbelit-belit, diskriminatif, terjadi praktek rente birokrasi, tidak adanya kepastian layanan, tidak ada kepastian biaya pelayanan, dan pungutan liar (Wicaksono, 2007:388–389).

Ketidakmampuan aparat birokrasi di Indonesia dalam mengimplementasikan nilai-nilai transparansi dan akuntabilitas tersebut juga dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwiyanto et al (2003:82–83) yang menunjukkan kinerja pelayanan yang buruk dari birokrasi di Indonesia, yaitu: *pertama*, ketidakadilan dan diskrimansi dalam pemberian pelayanan; *Kedua*, munculnya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dalam bentuk suap dan rente (*rent*) birokrasi; *Ketiga*, tidak ada kepastian terhadap waktu dan biaya, yaitu waktu yang dibutuhkan penyelenggara pelayanan untuk menyelesaikan urusan pelanggan dianggap terlalu lama dan biaya yang harus dibayar dianggap terlalu mahal; *Keempat*, prosedur pelayanan tidak jelas dan berbelit-belit.

Kondisi seperti itu tidak hanya terjadi pada lembaga pelayanan di tingkat pusat, tetapi juga pada lembaga pelayanan di tingkat daerah. Meskipun telah banyak daerah yang telah menyelenggarakan pelayanan terpadu satu atap atau satu pintu, pemberian pelayanan di daerah pada umumnya tetap belum banyak mengalami perbaikan. *Image* pelayanan publik tetap berbelit-belit, lama dan mahal (Erni Iriani, 2009:105).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yang sehari-hari memberikan pelayanan administrasi kependudukan sehingga instansi ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memegang prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas. Namun, harapan tersebut berbanding terbalik dengan kenyataan yang ada. hal ini dibuktikan dengan munculnya keluhan-keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang sekedar melukiskan dan mendeskripsikan sejumlah variable yang berkenaan dengan masalah dan unit-unit yang diteliti tanpa mempersoalkan hubungan antar variable-variabel (yakni menjalin antar variable). Penelitian deskriptif bertujuan melukiskan atau menggambarkan fenomena dengan jalan mendeskripsikan secara sistematis sejumlah variable yang berkenaan dengan masalah penelitian yang akan diteliti dan bukan angka. hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Bogdan Taylor dalam moleong (2007:4) bahwa Penelitian kualitatif adalah metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dari segi pengertian ini, para penulis masih tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena dan yang dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif adalah berbagai macam metode penelitian. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasa digunakan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen (Denzim & Lincoln dalam Moleong, 2007:5).

Instrument dalam penelitian ini terdiri dari: (1) Peneliti, untuk melakukan observasi atau pengamatan, serta wawancara pada sumber data dan obyek yang diteliti serta untuk memperoleh data dokumentasi; (2) Daftar pertanyaan atau *interview guide* sebagai alat bagi peneliti agar wawancara yang dilakukan lebih terarah pada masalah yang sedang diteliti; (3) Perangkat penunjang, berupa alat bantu untuk mencatat dan alat bantu untuk merekam.

Analisis data menggunakan teknik analisis data kualitatif yang meliputi tahapan sebagai berikut: (1) *Data Reduction* (Reduksi Data); (2) *Data Display* (Penyajian Data).; dan (3) *Conclusion Drawing /verification*. Penarikan kesimpulan dan melakukan verifikasi, yaitu makna-makna yang muncul dalam data harus di uji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya yakni merupakan validitasnya (Miles& Huberman, 2007:20).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Transparansi Pelayanan

a. Manajemen dan Penyelegaraan Pelayanan Publik

Manajemen penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kebijakan terkait dengan peraturan-peraturan yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, misalnya Undang-undang, peraturan Pemerintah, dan Peraturan Daerah. Kebijakan tersebut perlu dan harus diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat, baik secara lisan dan tulisan agar masyarakat memperoleh pengetahuan tentang segala sesuatu yang terkait dengan kegiatan pelayanan. Misalnya, persyaratan administrasi, prosedur, biaya pelayanan, hak dan kewajiban pengguna layanan maupun penyelenggara pelayanan, serta sanksi-sanksi jika terjadi pelanggaran baik sanksi bagi penyelenggara pelayanan maupun sanksi bagi pengguna layanan. Dengan begitu masyarakat memiliki pengetahuan untuk menghindari

terjadinya kesewenang-wenangan, perlakuan tidak adil, dan tindakan merugikan lainnya dari penyelenggara pelayanan.

Terkait dengan kebijakan ini, penulis menilai belum transparan sebab informasi tentang kebijakan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan belum diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat. Memang, beberapa kebijakan berupa Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan Peraturan Daerah terkait pelayanan administrasi kependudukan telah dipajang disekitar tempat pelayanan (ditempel pada majalah dinding). Namun, berdasarkan pengamatan penulis melihat sebagian besar pengguna layanan tidak melihat salinan kebijakan yang telah ditempel tersebut dan tidak menyempatkan diri untuk membacanya. Dugaan penulis, hal ini disebabkan ukurannya kurang besar sehingga tidak terlihat jelas oleh masyarakat, sebab hanya berupa hasil *prin out* dalam lembaran kertas HVS. Mestinya, salinan kebijakan tersebut dibuat dalam bentuk poster atau baliho dengan ukuran besar sehingga mudah terlihat oleh pengguna layanan.

Selain itu, petugas penyelenggara pelayanan tidak menyampaikan secara lisan kepada masyarakat yang datang ke lokasi pelayanan mengenai salinan kebijakan-kebijakan yang telah ditempel disekitar lokasi pelayanan tersebut. Sehingga hanya sebagian kecil saja masyarakat yang menyempatkan diri untuk membaca informasi salinan kebijakan tersebut. Selanjutnya, dari sisi pelaksanaan masih ditemukan beberapa aktivitas atau perilaku menyimpang petugas pelayanan, yaitu perilaku petugas yang melenceng dari ketentuan yang berlaku dalam menyelenggarakan pelayanan. Misalnya, bahwa pelayanan administrasi kependudukan bebas biaya, kenyataannya masih ada oknum petugas yang memungut atau menerima biaya pelayanan atau biaya lain untuk mempercepat pelayanan yang diminta oleh masyarakat. Misalnya, dalam motto pelayanan mengatakan siap memberikan pelayanan pelayanan prima dan berkualitas, tetapi kenyataannya pelayanan yang diberikan jauh dari kriteria pelayanan yang prima dan berkualitas seperti lamban dan kurang

disiplin dalam melayani. Terkait dengan pengawasan atau pengendalian oleh masyarakat tidak terdapat mekanisme yang mengatur bagaimana masyarakat dapat mengawasi penyelenggaraan pelayanan. Misalnya, mekanisme yang mengatur cara masyarakat menyampaikan keberatan jika dirugikan dalam kegiatan pelayanan, mekanisme yang mengatur bagaimana dan dimana masyarakat menyampaikan pengaduan jika menemukan pelanggaran yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Akibatnya, ketika masyarakat mengalami kerugian dan perlakuan tidak adil dan merugikan mereka tidak dapat berbuat apa-apa.

b. Prosedur Pelayanan

Terdapat prosedur pelayanan yang menunjukkan tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh masyarakat dalam mengajukan suatu permohonan layanan. Prosedur tersebut dibuat dalam bentuk bagan alir ditulis dengan huruf kapital dan dipajang dalam ruangan pelayanan serta dapat dibaca dengan jelas dalam jarak 3 meter. sehingga pengguna layanan dapat mengetahui jalur-jalur yang mereka lalui untuk mendapatkan suatu layanan administrasi kependudukan sesuai dengan kebutuhannya. Selain terdapat informasi tentang prosedur berupa bagan alir yang mudah dilihat oleh pengguna layanan, prosedur pelayanan yang harus dilalui masyarakat sangat sederhana, tidak berbelit, belit, mudah dipahami, dan dapat dipenuhi oleh masyarakat. Tidak ada satu tahapan dari prosedur tersebut yang dapat menghambat masyarakat dalam kegiatan pelayanan. Hal tersebut dikuatkan oleh pernyataan informan bahwa prosedur yang ada tidak menjadi beban mereka dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Misalnya, pelayanan yang terkait dengan permohonan Kartu Keluarga maka tahapan yang harus dilalui oleh pemohon cukup sederhana, yaitu mengurus surat pengantar dari RT/RW setempat, setelah itu mengisi formulir permohonan KK, lalu menunggu berkas diperiksa oleh petugas, jika berkas lengkap akan langsung diproses untuk diterbitkan KK, setelah selesai akan diberikan KK akan kepada pemohon.

c. Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebihdahulu agar benar-benar sesuai atau relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan harus dihilangkan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan. Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu terdapat persayaratn teknis dan administratif yang harus dipenuhi masyarakat sesuai dengan jenis layanan diperlukan . Persyaratan yang ditetapkan tersebut telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan tanpa duplikasi dari instansi lain. Persyaratan tersebut juga telah diinformasikan kepada masyarakat pengguna layanan melalui bagan alir yang dipajang dalam ruang pelayanan dan dapat dibaca dengan jelas dalam jarak 3 meter.

d. Waktu Penyelesaian Layanan

Lama waktu penyelesaian layanan tidak menentu dan dapat berubah-ubah, bisa cepat, bisa lambat tergantung situasi dan kondisi ditempat pelayanan. Bisa 1 hari, 1 minggu, bahkan 1 bulan. Tidak menentunya lama waktu penyelesaian suatu layanan disebabkan petugas pelayanan tidak memiliki beban untuk secepat mungkin menyelesaikan layanan yang dimohon masyarakat. Disisi lain, masyarakat tidak dapat menggugat petugas pelayanan atau instansi penyelenggara pelayanan sebab tidak ada alasan yang dapat dijadikan pegangan untuk melakukan gugatan.

Hal inilah membuat masyarakat tidak memperoleh kepastian mengenai lama waktu penyelesaian layanan sehingga kadang-kadang dengan terpaksa harus bolak-balik dari tempat tinggal mereka ke lokasi pelayanan. Mereka tidak mengetahui kapan layanan yang mereka ajukan akan berhasil diselesaikan oleh petugas. Hal ini juga dapat membuat masyarakat mengalami kerugian, baik secara materi maupun non materi. Dari sisi materi ongkos transportasi jelas semakin bertambah, sedangkan dari sisi non materi waktu mereka akan banyak yang terbuang sia-sia diperjalanan atau dilokasi pelayanan karena harus menunggu sesuatu yang tidak pasti.

Tidak adanya kepastian waktu pelayanan juga berpotensi memunculkan praktek percaloan, pemerasan, dan tidakan merugikan lainnya dari petugas kepada pengguna layanan. Ketika masyarakat sudah bosan bolak-balik dari rumah ke lokasi pelayanan tanpa memperoleh hasil, maka masyarakat akan cenderung mencari jalan pintas untuk mempercepat urusannya sekalipun harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk membayar petugas. Selain lama waktu penyelesaian pelayanan tidak jelas, pemberian layanan kadang-kadang tidak berdasarkan nomor urut terutama bila yang dilayani adalah pejabat atau orang-orang yang memiliki hubungan kekerabatan dengan petugas pelayanan. Sikap ini jelas merugikan pengguna layanan lainnya yang telah lama menunggu antrian, tetapi permohonannya harus tertunda sementara waktu karena petugas harus menyelesaikan permohonan orang lain yang tidak mengikuti antrian.

e. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggungjawab.

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja tempat kerja petugas. Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/ Surat Tugas dari pejabat yang berwenang. Mereka juga harus dapat

menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan: (1) Aspek Psikologi dan komunikasi, dan perilaku melayani ; (2) Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan dan dapat mengubah keluhan menjadi senyuman ; (3) Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata ; (4) Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima layanan ; dan (5) Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

Petugas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu kebanyakan tidak/belum menggunakan tanda pengenal atau *IDCARD* sehingga pengguna layanan tidak dapat mengetahui nama-nama setiap petugas yang ada. Kemampuan menciptakan citra positif terhadap penerima layanan juga relatif kurang. Kebanyakan petugas juga kelihatan kurang peka terhadap kebutuhan pengguna layanan sehingga tidak ada upaya untuk mengetahui bagaimana keinginan dalam pelayanan kegiatan pelayanan.

f. Lokasi Pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika). Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat dibentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Kelurahan/Desa/Kecamatan dan tempat strategis lainnya.

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu tidak pernah berpindah-pindah. Namun, penulis melihat bahwa sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang lengkap dan belum memadai. Fasilitas berupa kursi masih kurang sehingga masih banyak orang yang harus berdiri baik didalam ruangan maupun diluar ruang tunggu karena tidak kebagian tempat duduk. suhu ruangan juga kurang segar karena alat

pendingin yang belum memadai. Padahal, pelayanan yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Tempat duduk dan alat/mesin pendingin ruangan yang memadai merupakan sarana yang sangat penting dan wajib disediakan pelayanan publik.

Sedangkan dari sisi lokasi pelayanan, beberapa masyarakat berbeda pendapat, ada yang menganggap dekat dan ada juga yang merasa cukup jauh. Sebab tidak semua pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan di Kantor Kelurahan atau Kantor Kecamatan terdekat. Masih ada beberapa jenis pelayanan administrasi kependudukan yang harus langsung dilakukan di Kantor Dinas Catatan Sipil sehingga masyarakat yang berdomisili di luar pusat Kota Palu merasakan cukup jauh. misalnya, masyarakat dari Kecamatan Ulujadi dan Kecamatan Palu Utara.

g. Janji Pelayanan

Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu terdapat motto pelayanan berupa komitmen dari Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kota Palu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Motto pelayanan tersebut ditulis dengan huruf kapital dalam sebuah bingkai dan dipajang di atas pintu masuk ruangan pelayanan, sehingga memudahkan layanan untuk mengetahuinya. Namu, berdasarkan pengamatan penulis sejauh ini bahwa motto tersebut masih sebatas slogan tanpa nilai. Sebab, dalam prakteknya penyelenggara atau petugas pelayanan tidak sepenuhnya memahami makna dari motto yang telah dibuat tersebut bahwa motto tersebut merupakan ungkapan janji pelayanan yang harus ditunaikan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .Hal ini dapat dilihat dari keadaan disekitar lokasi pelayanan dimana tidak ada informasi yang menjelaskan yang mengemukakan kriteria pelayanan prima dan berkualitas yang dimaksud dalam motto pelayanan yang ada. sehingga penulis melihat motto tersebut terkesan hanya dianggap sebagai suatu bentuk pengumuman kepada masyarakat bahwa Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan prima, meskipun petugas pelayanan sendiri tidak memahami indikator-indikator tentang pelayanan prima itu sendiri.

h. Standar Pelayanan Publik

Dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu belum ada standar pelayanan yang ditetapkan oleh pihak terkait. Sehingga tidak ada alat yang dapat dijadikan ukuran untuk menilai kinerja dan kualitas pelayanan instansi tersebut. Padahal, standar pelayanan sangat penting dibuat dalam sebuah lembaga pelayanan publik sebab standar akan menjadi pedoman, rujukan, pegangan, patokan, dan petunjuk dalam memberikan pelayanan kepada publik agar pelayanan menjadi terukur. Misalnya, standar tentang jangka waktu penyelesaian layanan (waktu penyelesaian) juga standar sarana dan prasarana dimana penyelenggara pelayanan harus menetapkan seperti apa kriteria sarana yang harus disiapkan, berapa jumlahnya, bagaimana kualitasnya dan lain sebagainya. Ketiadaan standar pelayanan ini menyebabkan penyelenggara pelayanan tidak memiliki pedoman dan panduan yang jelas dalam menyelenggarakan pelayanan sehingga sulit mengukur keberhasilan dan kinerja petugas pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan.

i. Informasi Pelayanan

Penulis tidak menemukan data dan informasi yang berkaitan dengan masalah biaya pelayanan beserta rincian-rinciannya bagi jenis layanan yang dikenakan biaya. Informasi mengenai standar pelayanan dan waktu penyelesaian layanan juga tidak tersedia.

Kondisi seperti ini tentu tidak baik dalam suatu kegiatan pelayanan sebab dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna layanan disebabkan tindakan kesewenang-wenangan petugas terhadap pengguna layanan disebabkan tidak adanya ketepatan waktu penyelesaian layanan. Masyarakat sudah pasti harus mengeluarkan biaya *ekstra* untuk membeli bahan bakar kendaraan atau membayar biaya transportasi. sedangkan

petugas pelayanan santai-santai saja karena tidak merasa terbebani dengan kondisi yang dialami pengguna layanan.

3.2 Akuntabilitas Pelayanan

a. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan

Akuntabilitas kinerja pelayanan Publik meliputi : (1) akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan ; (2) akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar pelayanan atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan ; (3) standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan ; (4) penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan ; (5) masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku ; (6) Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan pada poin-poin di atas, penulis berpendapat bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu belum mampu menciptakan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi Kependudukan. Dilihat dari segi proses beberapa petugas kurang profesional dalam menjalankan tugasnya.

Sarana dan prasaran yang tersedia kurang lengkap dan tidak berfungsi maksimal, misalnya kursi dan meja tempat menulis yang kurang dan masih minim jumlahnya sehingga sebagian pengguna layanan terpaksa harus berdiri dan mencari tempat untuk menulis ketika mengisi formulir permohonan layanan. Jumlah fasilitas pendingin juga kurang

memadai terutama *Air Conditoner* (AC) sehingga udara dalam ruang pelayanan agak pengap dan kurang segar juga fasilitas hiburan hanya Televisi 1 unit yang terkadang menyala dan kadang mati, semua ini menyebabkan pengguna layanan kurang betah berlama-lama di dalam ruangan pelayanan.i

Suasana pengaturan ruangan juga kurang menarik, tidak ada tanama hidup dalam ruangan seperti bunga-bunga yang dapat menghasilkan udara segar serta memberi pemandangan yang indah dan asri. Perlu diketahui bahwa penataan ruangan pelayanan sangat penting diperhatikan, sebab hal ini sangat berkaitan dengan kenyamanan pengguna layanan ketika berada didalamnya.

Selain itu, masih ditemukan petugas pelayanan yang kurang disiplin dalam melayani baik kerana tidak berada ditempat tetap waktu maupun kerana lambat dalam menyelesaikan layanan serta meninggalkan tempat pada saat jam kerja sehingga tidak mampu memaksimalkan waktu yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu, efektif dan efisien.

Permasalahan lainnya, belum tersedia mekanisme pertanggungjawaban apabila terjadi kerugian dalam kegiatan pelayanan. Hal ini memberikan peluang bagi petugas pelayanan melakukan tindakan-tindakan yang dapat merugikan pengguna layanan secara berulang-ulang. Sebab, meskipun melakukan kesalahan yang merugikan masyarakat, mereka tidak dapat dikenakan sanksi, baik materi maupun sanksi moral.

b. Akuntabilitas Biaya Pelayanan

Akuntabilitas biaya pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari tidak tersedianya informasi mengenai biaya pelayanan bagi setiap jenis layanan yang dikenakan biaya. Tidak ada rincian biaya pelayanan terhadap semua jenis pelayanan yang masih dikenakan biaya. Disisi lain terdapat dugaan kuat bahwa ada oknum petugas pelayanan yang masih berupaya memungut biaya pelayanan dari masyarakat untuk

memperlancar pengurusan administrasi yang diajukan masyarakat. Tidak ada informasi yang menerangkan dan menegaskan jenis pelayanan apa saja yang masih dikenakan biaya administrasi dan jenis pelayanan apa saja yang tidak membutuhkan biaya atau gratis. Keadaan ini bisa saja dimanfaatkan oleh oknum tertentu untuk mencari keuntungan pribadi atau melakukan pungutan liar, hal ini bisa terjadi karena masyarakat tidak memiliki informasi yang akurat mengenai biaya pelayanan sehingga ketika ada oknum petugas meminta biaya mereka pasrah saja tanpa melakukan *komplain*. Dan menurut informasi samar-samar yang diterima penulis selama melakukan penelitian ada dugaan kuat bahwa praktek *percaloan* seperti ini masih ada dalam kegiatan pelayanan administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu. Hanya saja, prakteknya dilakukan secara samar-samar dan terselubung agar tidak diketahui oleh Tim Sapuh Bersih Pungli. Praktekenya bukan dilakukan di dalam ruang pelayanan, melainkan diluar lokasi pelayanan.

4. KESIMPULAN

Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Catatan Sipil masih kurang transparan dan kurang akuntabel khususnya yang terkait dengan beberapa hal, yaitu, manajemen penyelenggaraan pelayanan, janji pelayanan, standar pelayanan, pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, waktu penyelesaian layanan, lokasi pelayanan, kinerja pelayanan, dan produk layanan. Dwimayanti, Ida Hayu, 2009. Netralitas Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

Civil Service Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS Vol. 3 No.1.

Dwiyanto, Agus et al, 2003. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Dwiyanto, Agus, 2008. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Iriani, Erni, 2009. Jurnal Wacana Kinerja Kajian Praktis-Akademis Kinerja & Kebijakan Administrasi Pelayanan Publik Vol. 12 No. 1.

Moleong, Lexy J., 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif, Rosida, Bandung.

Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2010. Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Wicaksono, Bambang, 2007. Jurnal Politik dan Manajemen Publik Vol. II No. 2