



Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai

Herni Djohanis¹ Hardiyanto²

¹ Herni Djohanis, Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Tompotika Luwuk Email:

hdjohanis@gmail.com

² Hardiyanto, Jurusan Administrasi Publik Universitas Negeri Gorontalo Email: hardiyanto@ung.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi karena masih banyaknya permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur dan pelayanan yang kurang jelas pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai. Penelitian ini menggunakan Metode deskriptif kuantitatif dengan jumlah populasi sejumlah 752 orang. Penarikan sampel menggunakan teknik Accidental Sampling dengan jumlah sampel sejumlah 256 orang. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai dapat dikatakan baik. Dilihat dari 6 sub variabel yaitu legitimasi, kualitas moral yang memadai, kepekaan, keterbukaan, pemanfaatan sumber daya, dan peningkatan efisiensi dan efektivitas.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

ABSTRACT

This research is motivated by the many problems in providing services to the public with unclear procedures and services at the Population and Civil Registration Office of Banggai Regency. This study uses a quantitative descriptive method with a population of 752 people. Sampling uses the Accidental Sampling technique with a sample size of 256 people. The results of the study indicate that the accountability of public services at the Population and Civil Registration Office of Banggai Regency can be said to be good. Viewed from 6 sub-variables, namely legitimacy, adequate moral quality, sensitivity, openness, resource utilization, and increased efficiency and effectiveness.

Keywords : Accountabilty, Public Services, Population and Civil Registry Office

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang dipilih sebagai titik studi disiplin Ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi perdebatan yang perlu mendapatkan perhatian dan cara menyelesaikannya secara komprehensif (Masbullah 2017). Pemerintah terus melakukan pembaruan pelayanan yang diberikan kepada rakyatnya, baik dari sisi model maupun bentuk dan ukuran pelayanan bersamaan dengan bertambahnya tuntutan masyarakat

dan keadaan didalam pemerintahan itu sendiri. Pada prinsipnya setiap manusia memerlukan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak mampu dipisahkan dengan kehidupan manusia (Agustina and Ricka 2016).

Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan manusia maka dikeluarkanlah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, di mana Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 angka 1 yang berbunyi: "Pelayanan Publik merupakan aktivitas atau penyusunan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan selaras dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Selanjutnya ditetapkan PP (Peraturan Pemerintah) RI No. 96 Tahun 2012 tentang rancangan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 40 dan pasal 41 ketentuan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa: Pasal 40 "Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pasal 41: pengikutsertaan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dimaksud dalam pasal 40 mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi: a) penyusunan kebijakan pelayanan publik, b) penyusunan standar pelayanan, c) pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dan, d) pemberian penghargaan". Penyelenggaraan pelayanan publik yang sebagaimana dimuat dalam UU Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan PP RI nomor 96 tahun 2012 tentang penyelenggaraan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel (Al-Kafiah n.d.).

Akuntabilitas pelayanan publik pada kenyataannya sikap birokrasi pemerintah belum memberikan dan menunjukkan kinerja yang sesuai dengan adanya tuntutan masyarakat. Kinerja yang diberikan oleh aparat pemerintah saat ini menunjukkan adanya, antara lain: aparaturnegara lebih mempertontongkan diri sebagai majikan; aparat pelayanan lebih cenderung pada status quo dibandingkan dengan peningkatan pelayanan; aparat birokrasi lebih mengutamakan prosedur daripada substansi; aparat pelayanan lebih mementingkan diri sendiri daripada masyarakat yang harus dilayani.

Karena telah terdesentralisasikannya kewenangan dalam bidang kependudukan ini maka pemerintah daerah dalam hal ini adalah pemerintah Kabupaten Pulau Taliabu harus terus berbenah diri dalam menangani dan memberikan pelayanan yang terbaik khususnya dalam hal penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan ini sudah diterapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai salah satu indikator pelayanan publik. Dengan indikator akuntabilitas pelayanan publik diharapkan agar dijadikan syarat terhadap terlaksananya pemerintahan yang baik, demokratis dan bertanggung jawab (good governance). Seluruh aparaturnegara atau pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil senantiasa harus mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh masyarakat dan menjadi instansi panutan (Rusli 2013).

Pemerintah Kabupaten Banggai harus menyelenggarakan administrasi kependudukan dengan sebaik-baiknya guna terciptanya pemerintahan yang baik atau good governance. Kepemerintahan yang baik atau good governance merupakan isu sentral paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik. Tuntutan gencar dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi (Prabowo, Suwanda, and Syafri 2021). Pola lama penyelenggaraan pemerintah, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik. Masyarakat Kabupaten Banggai merupakan konsumen yang akan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Catatan Sipil.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan aparatur sipil negara di Kabupaten Banggai dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan masyarakat, kinerja yang masih belum seperti diharapkan, kurangnya sumber daya manusia, . Proses pelayanan yang berbelit-belit dan memakan waktu lama, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan kurang konsisten, serta masih banyak dijumpai praktik pungutan liar. Hal tersebut dikarenakan aparatur belum menempatkan dirinya sebagai aparat pemerintah yang memperjuangkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut penjabaran secara rinci akuntabilitas pelayanan publik akan meningkatkan kinerja pelayanan publik. Akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparansi dan akuntabilitas oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik meneliti “Bagaimanakah Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Banggai”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian digunakan dalam penelitian adalah kuantitatif melalui metode penelitian deskriptif, peneliti berusaha menjelaskan atau mendeskripsikan secara terperinci dan mendalam tentang Akuntabilitas dan Tranparansi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai. Lokasi Penelitian dilaksanakan adalah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai. Subjek Penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai dan masyarakat di Kabupaten Banggai.

Populasi adalah keseluruhan subjek atau totalitas subjek Penelitian yang dapat berupa orang benda atau suatu hal yang didalamnya dapat diperoleh dan dapat memberikan informasi (data) Penelitian (Rahman et al. 2022) Populasi Penelitian ini adalah orang yang terdiri dari 752 orang yang dilayani untuk pengurusan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di

Kabupaten Banggai. Adapun sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi (Azhari et al. 2023). Agar sampel dalam penelitian ini dapat mewakili populasi maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

$$n = \frac{752}{1+(752 \times 2)} = 255,11$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 256,111 yang dibulatkan menjadi 256 responden. Keterangan: n = Jumlah sampel 32 N = Jumlah populasi (dalam penelitian ini diambil populasi 752 orang) e = Error level (tingkat kesalahan) Adapun Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *teknik Accidental Sampling*, yaitu teknik pemilihan sampel di dasarkan pada kenyataan bahwa mereka kebetulan muncul dan memenuhi kriteria sebagai sampel bila dilihat cocok dan dapat digunakan sebagai sumber data(Pane et al. 2021).

Pengumpulan data dengan Metode pengumpulan data primer dan data sekunder, dimana data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dilapangan, yang dijadikan data data atau data perbandingan terhadap data sekunder yang didapatkan melalui, observasi, wawancara, dan kuesioner(Pane et al. 2021). Teknik analisis data kuantitatif dengan menggunakan skala likert dalam bentuk *checklist*. Untuk pengukuran variabel menggunakan skala likert, yaitu mengklasifikasikan jawaban setiap responden yang mempunyai gradasi dari sangat baik sampai sangat tidak baik dan kemudian diberikan penilaian 1, 2, 3, 4. Kemudian diklasifikasikan ke empat kategori sebagai berikut: a. 76 – 100 % Kategori b. 51 – 75 % Katerogi c. 26 – 50 % Kategori d. 0 – 25 % Kategori : (Sangat Baik) : (Baik) : (Tidak Baik) : (Sangat Tidak Baik)

HASIL & PEMBAHASAN

Akuntabilitas pelayanan publik adalah salah satu masalah pencatatan sipil yang kini menjadi perhatian nasional. Khususnya di Kabupaten Banggai karena sampai saat ini. Agar pelayanan menjadi lebih baik dibutuhkannya peningkatan program yang dapan di implementasikan tidak hanya di kota tapi juga di desa. Untuk melihat pengukuran variabel untuk masing-masing indikator akuntabilitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Banggai, yaitu legitimasi bagi para pembuat kebijakan (*legitimacy of decisions maker*), keberadaan kualitas moral yang memadai (*moral conduct*), kepekaan (*responsiveness*), keterbukaan (*openess*), pemanfaatan sumber daya secara optimal (*optimal resource utilization*), upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas (*improving efficiency and effectiveness*), dengan sub-sub variabel dengan melakukan pengukuran masing-masing indikator yang telah ditentukan pada setiap sub variabel penelitian sebagaimana digambarkan dan dijabarkan melalui tabel analisis data yang akan dideskripsikan sebagai berikut :

1. Legitimasi Bagi Para Pembuat Kebijakan

Legitimasi bagi para pembuat kebijakan yang dimaksud adalah adanya aturan hukum dan prosedur yang berlaku dan telah diterapkan sepenuhnya oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai. Adapun Hasil Penelitian

menunjukkan bahwa yakni Legitimasi Bagi Para Pembuat Kebijakan dengan indikator Adanya aturan hukum dan prosedur yang berlaku dengan jawaban responden yang memilih sangat setuju tidak ada responden, Sedangkan responden yang memilih jawaban setuju 237 orang (92.6%) yang artinya Bahwa masyarakat menganggap bahwa Adanya aturan hukum dan prosedur yang berlaku, akan tetapi terdapat responden yang memilih jawaban tidak setuju 4 orang (9.4%) yang artinya masih ada yang tidak setuju atau tidak mengetahui dengan Adanya aturan hukum dan prosedur yang berlaku, serta 19 responden tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Legitimasi Bagi Para Pembuat Kebijakan dengan indikator aturan hukum dan prosedur yang berlaku telah sesuai diterapkan dengan jawaban yang memilih sangat setuju tidak ada responden, Sedangkan responden yang memilih jawaban setuju 235 orang (90.6%) yang artinya Bahwa masyarakat menganggap bahwa pelayanan sesuai dengan aturan hukum dan prosedur yang berlaku, akan tetapi terdapat responden yang memilih jawaban tidak setuju 2 orang (9.4%) yang artinya masih ada yang tidak setuju dengan aturan hukum dan prosedur yang berlaku telah sesuai diterapkan, serta 19 responden tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Akumulatif skor tentang akuntabilitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai untuk sub variabel Legitimasi Bagi Para Pembuat Kebijakan atas indikator adanya aturan hukum dan prosedur yang berlaku aturan hukum dan prosedur yang berlaku telah sesuai diterapkan, setelah dijumlahkan skor yang didapatkan mencapai 1.441, kemudian setelah dijumlahkan skor persentasenya mencapai 93,81%. Sehingga dengan mencermati hasil kuisioner maka dapat dikatakan bahwa kauntabilitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai untuk sub variabel Legitimasi bagi Para pembuat kebijakan sangat baik.

2. Keberadaan Kualitas Moral Yang Memadai

Yang dimaksud dengan kualitas moral yang memadai adalah aparatur memiliki moral dan tingkah laku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berupa ramah, adil, dan disiplin dalam melayani masyarakat. Adapun hasil penelitian menunjukkan Keberadaan Kualitas Moral Yang Memadai dengan indikator Ramah dalam memberikan pelayanan dengan jawaban yang memilih sangat setuju 7 orang (2.7%), Sedangkan responden yang memilih jawaban setuju 193 orang (75.4%) yang artinya Bahwa masyarakat menganggap bahwa Para aparatur ramah dalam memberikan pelayanan, akan tetapi terdapat responden yang memilih jawaban tidak setuju 53 orang (14.8%) yang artinya masih ada yang tidak setuju dengan Para aparatur ramah dalam memberikan pelayanan, serta 3 orang (1.2%) yang memilih sangat tidak setuju.

Keberadaan Kualitas Moral Yang Memadai dengan indikator Keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan jawaban yang memilih sangat setuju 3 orang (1.2%), Sedangkan responden yang memilih jawaban setuju 139 orang (54.3%) yang artinya Bahwa masyarakat menganggap bahwa Para aparatur adil dalam memberikan pelayanan, akan tetapi terdapat responden yang memilih jawaban tidak setuju 103 orang (40.2%) yang artinya masih ada yang tidak setuju dengan Para aparatur adil dalam memberikan pelayanan, serta 11 orang (4.3%) yang memilih sangat tidak setuju

Indikator Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan jawaban yang memilih sangat setuju 6 orang (2.3%), sedangkan responden yang memilih jawaban setuju 168 orang (65.6%) yang artinya Bahwa masyarakat menganggap bahwa Para aparatur disiplin dalam memberikan pelayanan, akan tetapi terdapat responden yang memilih jawaban tidak setuju 79 orang (30.9%) yang artinya masih ada yang tidak setuju dengan Para aparatur disiplin dalam memberikan pelayanan, serta 3 orang (1.2%) yang memilih sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil akumulatif skor tentang akuntabilitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai untuk sub variabel keberadaan kualitas moral yang memadai atas indikator memiliki moral atau tingkah laku yang baik, ramah dan tersenyum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memiliki sikap adil, memberikan pelayanan secara merata kepada masyarakat, kedisiplinan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan, setelah dijumlahkan skor yang didapatkan mencapai 2.778, kemudian setelah dijumlahkan skor persentasenya mencapai 90,42%. Sehingga berdasarkan hasil kuesioner tersebut maka dikatakan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai sub variabel kualitas moral yang memadai sangat baik.

3. Sub Variabel Ketanggapan

Yang dimaksud dengan Ketanggapan adalah sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan melalui kepekaan terhadap kritik serta sara dan kesigapan dalam melayani masyarakat. Adapun hasil dengan indikator Ketanggapan dengan indikator kepekaan pegawai terhadap kritik dan saran dari masyarakat dengan jawaban yang memilih sangat setuju 7 orang (2.7%), Sedangkan responden yang memilih jawaban setuju 149 orang (58.2%) yang artinya Bahwa masyarakat menganggap bahwa Para aparatur peka terhadap kritik dan saran dari masyarakat, akan tetapi terdapat responden yang memilih jawaban tidak setuju 97 orang (37.9%) yang artinya masih ada yang tidak setuju dengan Para aparatur peka terhadap kritik dan saran dari masyarakat, serta 1 orang (1.2%) yang memilih sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Para aparatur peka terhadap kritik dan saran dari masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai.

Ketanggapan dengan indikator kesigapan atau respon dari pegawai melihat kebingungan masyarakat dengan jawaban yang memilih sangat setuju 6 orang (2.3%), Sedangkan responden yang memilih jawaban setuju 146 orang (57.0%) yang artinya Bahwa masyarakat menganggap bahwa Para aparatur peka terhadap kritik dan saran dari masyarakat, akan tetapi terdapat responden yang memilih jawaban 72 tidak setuju 101 orang (39.5%) yang artinya masih ada yang tidak setuju dengan Para aparatur respon melihat kebingungan masyarakat, serta 3 orang (1.2%) yang memilih sangat tidak setuju. Hal ini menurut peneliti dapat disimpulkan bahwa Para aparatur respon melihat kebingungan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai.

Akumulatif skor untuk sub variabel ketanggapan dengan indikator kepekaan pegawai terhadap kritik dan saran masyarakat kesigapan atau respon dari pegawai melihat kebingungan masyarakat, setelah dijumlahkan skor yang didapatkan mencapai 1.634.

kemudian setelah dijumlahkan skor presentasinya mencapai 53,19%. Sehingga berdasarkan hasil tersebut maka dapat di katakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai dengan sub variabel ketanggapan hasilnya sangat baik.

4. Sub Variabel Keterbukaan

Keterbukaan yang dimaksud adalah aparatur yang berwenang memiliki sikap terbuka dengan memberikan kejelasan informasi terkait alur-alur dan syarat pelayanan serta kejujuran pegawai dalam melayani masyarakat. Hasilnya yaitu Keterbukaan dengan indikator kejelasan alur dan syarat-syarat pelayanan dengan jawaban yang memilih sangat setuju 3 orang (1.2%), Sedangkan responden yang memilih jawaban setuju 139 orang (54.3%) yang artinya Bahwa masyarakat menganggap bahwa Para aparatur terbuka dalam memberikan kejelasan alur dan syarat-syarat pelayanan, akan tetapi terdapat responden yang memilih jawaban tidak setuju 103 orang (40.2%) yang artinya masih ada yang tidak setuju dengan Para aparatur terbuka dalam memberikan kejelasan alur dan syarat-syarat pelayanan, serta 11 orang (4.3%) yang memilih sangat tidak setuju.

Keterbukaan dengan indikator Kejujuran pegawai melayani masyarakat dengan jawaban yang memilih sangat setuju 6 orang (2.3%), sedangkan responden yang memilih jawaban setuju 168 orang (65.6%) yang artinya Bahwa masyarakat menganggap bahwa Para aparatur jujur dalam melayani masyarakat, akan tetapi terdapat responden yang memilih jawaban tidak setuju 79 orang (30.9%) yang artinya masih ada yang tidak setuju dengan Para aparatur Kejujuran pegawai melayani masyarakat, serta 3 orang (1.2%) yang memilih sangat tidak setuju

Akumulatif skor tentang pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai untuk sub variabel keterbukaan atas indikator keterbukaan pegawai mengenai informasi, kejelasan alur pelayanan, kejujuran pegawai melayani masyarakat, setelah dijumlahkan skor presentasinya mencapai 91,43%. Sehingga berdasarkan hasil kuesioner maka dapat dikatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai sangat baik.

5. Sub Variabel Pemanfaatan Sumber Daya Secara Optimal

Pemanfaatan sumber daya yang dimaksud adalah kemampuan berupa pengetahuan dan keterampilan pegawai serta kondisi sarana peralatan penunjang pelayanan. Adapun indikator kemampuan berupa pengetahuan dan keterampilan pegawai dengan jawaban responden yang memilih sangat setuju tidak ada responden, Sedangkan responden yang memilih jawaban setuju 237 orang (92.6%) yang artinya bahwa masyarakat menganggap bahwa Pegawai memiliki kemampuan berupa pengetahuan dan keterampilan dalam melayani masyarakat, akan tetapi terdapat responden yang memilih jawaban tidak setuju 4 orang (9.4%) yang artinya masih ada yang tidak setuju adanya Pegawai memiliki kemampuan berupa pengetahuan dan keterampilan dalam melayani masyarakat, serta 19 responden tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Pemanfaatan sumber daya secara optimal dengan indikator Kondisi sarana peralatan penunjang pelayanan dengan jawaban yang memilih sangat setuju tidak ada responden, Sedangkan responden yang memilih jawaban setuju 235 orang (90.6%) yang artinya Bahwa masyarakat menganggap kondisi sarana peralatan penunjang

pelayanan, akan tetapi terdapat responden yang memilih jawaban tidak setuju 2 orang (9.4%) yang artinya masih ada yang tidak setuju dengan kondisi sarana peralatan penunjang pelayanan tidak menunjang, serta responden tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

Akumulatif skor tentang akuntabilitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai untuk sub variabel pemanfaatan sumber daya secara optimal atas indikator adanya keterampilan pegawai dalam melayani masyarakat, sarana prasarana yang tersedia untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat, setelah dijumlahkan skor yang didapatkan mencapai 1.441, kemudian setelah dijumlahkan skor persentasenya mencapai 93,81%. Sehingga berdasarkan hasil kuisioner dan wawancara diatas maka dapat dikatakan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai sub variabel pemanfaatan sumber daya secara optimal sangat baik

6. Sub Variabel Upaya Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas

Upaya Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas dimaksud adalah aparat yang berwenang dalam mengimplementasikan kebijakan sudah dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Adapun hasilnya dengan indikator efisiensi pegawai dalam memberikan pelayanan dengan jawaban yang memilih sangat setuju 3 orang (1.2%), Sedangkan responden yang memilih jawaban setuju 139 orang (54.3%) yang artinya Bahwa masyarakat menganggap bahwa Para aparatur efisien dalam memberikan pelayanan, akan tetapi terdapat responden yang memilih jawaban tidak setuju 103 orang (40.2%) yang artinya masih ada yang tidak setuju dengan Para aparatur efisien dalam memberikan pelayanan, serta 11 orang (4.3%) yang memilih sangat tidak setuju.

Upaya Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas dengan indikator efektivitas pegawai dalam memberikan pelayanan dengan indikator pegawai dengan jawaban yang memilih sangat setuju 6 orang (2.3%), sedangkan responden yang memilih jawaban setuju 168 orang (65.6%) yang artinya bahwa masyarakat menganggap bahwa Para aparatur efektif dalam memberikan pelayanan, akan tetapi terdapat responden yang memilih jawaban tidak setuju 79 orang (30.9%) yang artinya masih ada yang tidak setuju dengan Para aparatur efektif dalam memberikan pelayanan, serta 3 orang (1.2%) yang memilih sangat tidak setuju.

akumulatif total keseluruhan variable Akuntabilitas Pelayanan Publik, tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu, total skor nya 11.438 dengan presentase 94,41%, yang berada pada kategori sangat baik. Sehingga berdasarkan seluruh hasil kuisioner akuntabilitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai adalah sangat baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Sub Variabel legitimasi bagi pembuat kebijakan dengan persentase 93,81%. Sub Variabel kualitas moral yang memadai dengan persentase 90,42%. Sub Variabel kepekaan dengan persentase 53,19%. Sub variabel keterbukaan dengan persentase 91,43%. Sub variabel pemanfaatan sumber daya secara optimal

dengan persentase 93,81% dan sub variabel upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi dengan persentase 53,42%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Banggai adalah sangat baik dan para pegawai dianggap telah akuntabel terhadap kinerja mereka berdasarkan penilaian dari 6 sub variabel yang digunakan.

SARAN

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan tentang akuntabilitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Banggai., maka penulis memberikan saran-saran yaitu, diharapkan lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, lebih responsif menanggapi keluhan masyarakat, keterbukaan dan kejelasan informasi yang perlu ditingkatkan, sumber daya manusia yang perlu ditingkatkan, dan sarana prasarana yang tersedia harus lebih di lengkapi serta diperbaiki lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Isna fitria &, and Octavianii Ricka. 2016. "D_Analisis_Dampak_Sosial_dan_Ekonomi_Kebijakan_Penge." *JKMP (ISSN. 2338-445X dan E-ISSN. 2527 9246)* vol 4: 18.
- Al-Kafiah, M Kafrawi. "AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TATANGA KOTA PALU (STUDI PELAYANAN PENGURUSAN KTP)."
- Azhari, Devi Syukri, Zihnil Afif, Martin Kustati, and Nana Sepriyanti. 2023. "Penelitian Mixed Method Research Untuk Disertasi." *INNOVATIVE: Journal Social Science Research* 3(2): 8010–25.
- Masbullah, R. Y. 2017. "Analisis Dampak Sosial Dan Pelayanan Publik Terhadap Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan (Studi Kasus Kelurahan Kelayu" *Journal Ilmiah Rinjani: Media Informasi Ilmiah ...*: 1–10. <https://jurnal.ugr.ac.id/index.php/jir/article/download/219/173>.
- Pane, Ismail, Vidya Avianti Hadju, Lilis Maghfuroh, Hairil Akbar, Rotua Suriany Simamora, Zubaedah Wiji Lestari, Aulia Puspaning Galih, et al. 2021. Desain Penelitian Mixed Method Desain Penelitian Mixed Method *Buku Metode Penelitian Campuran*.
- Prabowo, Hadi, Dadang Suwanda, and Wirman Syafri. 2021. *INOVASI PELAYANAN PADA ORGANISASI PUBLIK*. Pertama. eds. Yudi Santoso, Prihantono and Nita Muliawati, Nur. Bandung: Rosdakarya, P T Remaja.
- Rahman, Abdul, Ni Made Wirastika Sari, Fitriani, Mochamad Sugiarto, Sattar, Zainal Abidin, Irwanto, et al. 2021. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Bandung.
- Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*.
- PP (Peraturan Pemerintah) RI No. 96 Tahun 2012 tentang rancangan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pasal 40 dan pasal 41 ketentuan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik.