

**ANALISIS OPTIMALISASI PELAYANAN PENERTIBAN SURAT  
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN YANG AKUNTABEL  
DAN TRANSPARAN DI POLRES PAREPARE**

**TESIS**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Magister  
Administrasi Publik pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh:**

**Abdul Majid Zainuddin**

**0910581123001**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDENRENG RAPPANG**

**TAHUN 2025**

**ANALISIS OPTIMALISASI PELAYANAN PENERTIBAN SURAT  
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN YANG AKUNTABEL  
DAN TRANSPARAN DI POLRES PAREPARE**

**TESIS**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Magister  
Administrasi Publik pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

**Disusun dan diajukan oleh:**

**Abdul Majid Zainuddin**

**0910581123001**

**Telah disetujui oleh Tim Pembimbing**

**Untuk diujikan**

Rappang, 2025

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Jamaluddin, S.Sos., M.Si.  
NIDN. 0910127101

Prof. Dr. Nurjannah Nonci, M.Si.  
NIDN. 0022086201

Mengetahui

Ketua Prodi Program Pascasarjana

Dr. Andi Nilwana, SE., M.Si  
NIDN. 0901067601

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyse the implementation of accountability and transparency principles in issuing Police Record Certificates (SKCK) at the Parepare Police Station. Ideal public services are characterised by speed, information disclosure, clarity of procedures, and community participation. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, direct observation, and documentation. Data were analysed using NVivo 12 Plus software to identify main themes from informants: service officers and SKCK applicants. The results showed that service accountability was quite good regarding timeliness and officer competence, but there were still limitations in evaluative supervision and public participation. Meanwhile, service transparency can be seen by disclosing information related to costs and procedures. Still, its implementation is not yet fully inclusive, especially for people less familiar with digital technology. Other findings show that the main obstacles to service optimisation include the lack of socialisation of the online system, the community's lack of digital literacy, and the lack of an optimal feedback system from applicants. This research recommends increasing public communication training for officers, strengthening user-friendly digital information systems, and developing service evaluation mechanisms that involve active community participation. By strengthening accountability and transparency, it is expected that SKCK services at the Parepare District Police can become more responsive and efficient and build public trust.*

*Keywords: Accountability, Transparency, Public Service, Police Clearance Certificate, Parepare Police Department*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Parepare. Pelayanan publik yang ideal tidak hanya ditandai oleh kecepatan, tetapi juga oleh keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, serta partisipasi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan software NVivo 12 Plus untuk mengidentifikasi tema-tema utama dari informan yang terdiri atas petugas pelayanan dan masyarakat pemohon SKCK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan cukup baik dalam hal ketepatan waktu dan kompetensi petugas, namun masih ditemukan keterbatasan dalam pengawasan evaluatif dan partisipasi publik. Sementara itu, transparansi layanan terlihat dari keterbukaan informasi terkait biaya dan prosedur, tetapi implementasinya belum sepenuhnya inklusif, terutama bagi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital. Temuan lain menunjukkan bahwa kendala utama dalam optimalisasi layanan meliputi kurangnya sosialisasi sistem online, minimnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya sistem umpan balik dari pemohon. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan komunikasi publik bagi petugas, penguatan sistem informasi digital yang ramah pengguna, serta pengembangan mekanisme evaluasi layanan yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat. Dengan memperkuat akuntabilitas dan transparansi, diharapkan pelayanan SKCK di Polres Parepare dapat menjadi lebih responsif, efisien, dan membangun kepercayaan publik.

Kata kunci: Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Publik, SKCK, Polres Parepare

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRACT .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	7
2.2 Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik.....	10
2.1.1 Konsep Akuntabilitas.....	10
2.1.2 Konsep Transparansi.....	18
2.3 Taksonomy .....	27
2.4 Kerangka Konsep .....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	31
3.2 Lokasi dan Subjek Penelitian .....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.4 Teknik Analisis Data .....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil .....	38
4.2 Pembahasan.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52

5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran .....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	54

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan suatu negara (Indra Kristian et al., 2020). Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan prinsip akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan efisiensi (Ringga, 2017). Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam kehidupan sosial dan administratif masyarakat adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) (Prathiwi et al., 2021). SKCK merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai bukti bahwa seseorang tidak memiliki catatan kriminal atau pernah terlibat dalam tindak pidana tertentu (Rosyid, 2019). Dokumen ini menjadi salah satu syarat utama dalam berbagai keperluan, seperti melamar pekerjaan, pengajuan visa, pencalonan sebagai pejabat publik, dan keperluan administratif lainnya (Fitri & Pradana, 2022).

Di tengah meningkatnya kebutuhan masyarakat akan SKCK, optimalisasi pelayanan penerbitan SKCK menjadi hal yang sangat krusial. Polres Parepare sebagai institusi kepolisian di wilayah Kota Parepare memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat optimalisasi layanan ini. Salah satu permasalahan utama adalah kurang tersosialisasinya metode pengurusan SKCK oleh penyelenggara, sehingga banyak masyarakat yang datang ke Mal Pelayanan Publik Kota Parepare tanpa terlebih dahulu mendaftar secara online atau memahami prosedur yang berlaku. Hal ini membuat pengurusan SKCK menjadi terhambat dan prosesnya menjadi lambat.

Penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik merupakan hal yang mutlak untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas (Indra Kristian et al., 2020). Akuntabilitas mengacu pada kewajiban pemerintah untuk bertanggung jawab atas setiap keputusan dan tindakan yang diambil dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Oktavian et al., 2024). Sedangkan transparansi mencakup keterbukaan informasi terkait prosedur, biaya, serta

waktu yang dibutuhkan dalam proses penerbitan SKCK (Ringga, 2017). Kurangnya akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, meningkatkan potensi praktik korupsi, serta memperburuk kualitas layanan yang diberikan.

Dalam konteks pelayanan penerbitan SKCK di Polres Parepare, beberapa indikator akuntabilitas dan transparansi yang harus dipenuhi meliputi keterbukaan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pengajuan SKCK, kemudahan akses layanan bagi seluruh lapisan masyarakat, keterbukaan terkait biaya administrasi yang dikenakan, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala yang memerlukan evaluasi dan perbaikan lebih lanjut.

Berdasarkan data Kepolisian Negara Republik Indonesia, jumlah SKCK yang diterbitkan secara nasional pada tahun 2023 mencapai lebih dari 7 juta dokumen, menunjukkan peningkatan sekitar 10% dibandingkan tahun 2022 (Divisi Humas Polri, 2024). Hal ini mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen

SKCK, baik untuk keperluan administrasi pekerjaan, seleksi CPNS, pendidikan, maupun imigrasi. Di wilayah Sulawesi Selatan sendiri, tercatat sekitar 320.000 SKCK diterbitkan sepanjang tahun 2023, dan Kota Parepare berkontribusi sebesar 1,7% dari total tersebut, menunjukkan adanya peningkatan permintaan yang signifikan di tingkat lokal.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa berbagai wilayah di Indonesia menghadapi permasalahan serupa dalam pelayanan penerbitan SKCK. Studi yang dilakukan oleh Hidayat et al. (2022) mengenai pelayanan SKCK di Polresta Surabaya mengungkapkan bahwa faktor utama yang menghambat pelayanan adalah birokrasi yang kompleks serta kurangnya sosialisasi terkait prosedur pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Wijaya & Prasetyo (2023) di Polres Bandung, yang menemukan bahwa masih terdapat kendala dalam penerapan sistem SKCK online akibat minimnya literasi digital masyarakat serta kurangnya dukungan infrastruktur teknologi. Di sisi lain, penelitian Rahmadani et al. (2022) di Polres Makassar juga mengidentifikasi adanya ketidakjelasan biaya administrasi yang sering kali membingungkan masyarakat, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu tantangan utama dalam pelayanan SKCK adalah proses birokrasi yang berbelit-belit. Beberapa masyarakat mengeluhkan bahwa mereka harus melalui beberapa tahapan yang tidak efisien, mulai dari pengambilan formulir hingga tahap verifikasi data (Halimah, 2021). Selain itu, ketidakjelasan dalam prosedur dapat mengakibatkan pemohon merasa kebingungan dan mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang diperlukan (Oktavian et al., 2024). Hal ini diperburuk dengan adanya keterbatasan sumber daya manusia yang bertugas dalam pelayanan SKCK, sehingga waktu tunggu bagi pemohon menjadi lebih lama (Risda & Nurdiansyah, 2023).

Dari aspek transparansi, terdapat beberapa keluhan masyarakat terkait informasi biaya administrasi yang terkadang kurang jelas (Windari Irom Putri, 2021). Meskipun Polri telah menetapkan tarif resmi untuk penerbitan SKCK, beberapa pemohon masih mengalami ketidakpastian terkait biaya tambahan yang mungkin timbul dalam proses pengurusan (Rudi et al., 2018). Ketidakjelasan ini dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap institusi kepolisian dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik (Indra Kristian et al., 2020).

Selain itu, kemajuan teknologi saat ini telah memungkinkan digitalisasi layanan publik, termasuk dalam penerbitan SKCK (Jakaria, 2022). Pemerintah Indonesia melalui Polri telah mengembangkan layanan SKCK online untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran tanpa harus datang langsung ke kantor polisi (Salsabila & Mayarni, 2021). Namun, di beberapa daerah termasuk di Parepare, implementasi sistem online ini masih menghadapi beberapa kendala, seperti minimnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses internet, serta infrastruktur teknologi yang belum optimal (Wulandari, 2024). Dalam beberapa kasus, pemohon masih lebih memilih untuk mengurus SKCK secara manual karena kurangnya pemahaman terhadap sistem digital yang tersedia (Pramesti & Palapah, 2021).

Di Polres Parepare berdasarkan observasi peneliti, pelayanan SKCK telah mengalami peningkatan signifikan. Pada tahun 2023, tercatat sebanyak 5.432 SKCK diterbitkan, meningkat 12% dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan ini menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan SKCK. Untuk memenuhi permintaan tersebut, Polres Parepare telah mengadopsi sistem pendaftaran online

melalui aplikasi Polri Super App, yang memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan SKCK tanpa harus datang langsung ke kantor polisi.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan ini. Misalnya, data menunjukkan bahwa 35% pemohon masih memilih untuk mengurus SKCK secara manual, yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi mengenai prosedur online dan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah. Selain itu, survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada tahun 2023 mengungkapkan bahwa 28% responden merasa informasi terkait persyaratan dan biaya penerbitan SKCK kurang jelas, sehingga menimbulkan kebingungan. Padahal, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016, biaya resmi penerbitan SKCK adalah Rp30.000.

Optimalisasi pelayanan SKCK di Polres Parepare membutuhkan pendekatan strategis yang mencakup perbaikan dalam sistem administrasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan regulasi yang mendukung transparansi dan akuntabilitas. Dalam konteks ini, perlu dilakukan analisis menyeluruh terhadap berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan SKCK, termasuk faktor internal seperti kebijakan dan prosedur pelayanan, serta faktor eksternal seperti persepsi dan pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan. Upaya optimalisasi dapat dilakukan melalui beberapa strategi, di antaranya:

1. Penyederhanaan prosedur pelayanan SKCK sehingga pemohon dapat dengan mudah memahami tahapan yang harus dilalui tanpa mengalami kebingungan.
2. Meningkatkan keterbukaan informasi dengan menyediakan media informasi yang jelas, baik melalui website resmi, papan pengumuman di kantor pelayanan, maupun melalui media sosial yang aktif digunakan masyarakat.
3. Mempercepat proses administrasi dengan mengadopsi sistem digitalisasi yang memungkinkan pemohon untuk melakukan pendaftaran dan pembayaran secara online, sehingga dapat mengurangi antrean dan waktu tunggu.
4. Pelatihan bagi petugas layanan untuk meningkatkan kapasitas dalam memberikan pelayanan yang profesional, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
5. Meningkatkan pengawasan dan evaluasi berkala terhadap layanan SKCK guna mengidentifikasi masalah yang muncul serta memberikan solusi yang tepat secara cepat dan efisien.

Pentingnya penelitian ini tidak hanya berfokus pada evaluasi kinerja pelayanan SKCK di Polres Parepare, tetapi juga menawarkan solusi berbasis data dan analisis untuk meningkatkan akuntabilitas serta transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan adanya kajian yang mendalam mengenai optimalisasi pelayanan ini, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi strategis yang dapat diterapkan oleh Polres Parepare dalam meningkatkan kualitas layanan SKCK bagi masyarakat. Sebagai kesimpulan, pelayanan publik yang akuntabel dan transparan merupakan kunci utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Dalam konteks pelayanan SKCK di Polres Parepare, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diatasi, mulai dari ketidakefisienan birokrasi, kurangnya keterbukaan informasi, hingga kendala dalam digitalisasi layanan. Oleh karena itu, melalui penelitian ini, akan dilakukan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan SKCK serta merumuskan strategi optimalisasi yang dapat diterapkan guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Dengan adanya kajian ilmiah ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik di tingkat lokal maupun nasional, serta menjadi acuan bagi kepolisian dalam meningkatkan profesionalisme dan kredibilitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mengevaluasi berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan penerbitan SKCK di Polres Parepare. Mengingat bahwa masih terdapat kendala dalam transparansi, akuntabilitas, serta implementasi sistem digitalisasi, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tantangan yang ada serta merumuskan strategi optimalisasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan SKCK.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan di ambil penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat akuntabilitas dalam pelayanan SKCK di Polres Parepare?

2. Bagaimana transparansi dalam pelayanan SKCK di Polres Parepare?
3. Apa kendala yang dihadapi dalam optimalisasi pelayanan SKCK?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan Rumusan Masalah yang telah ditentukan maka tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat akuntabilitas dalam pelayanan SKCK di Polres Parepare.
2. Untuk menganalisis transparansi dalam pelayanan SKCK di Polres Parepare
3. Untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam optimalisasi pelayanan SKCK.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari beberapa tujuan yang sudah dihimpun, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara akademis hasil dari penelitian ini diharapkan kedepannya dapat menambah wawasan tentang pelayanan publik yang akuntabel dan transparan.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi kepada Polres Parepare dalam meningkatkan kualitas pelayanan SKCK.
3. Secara kebijakan penelitian ini diharapkan sebagai masukan bagi pemangku kebijakan dalam pengelolaan pelayanan publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan modern (Hasanah, 2019). Denhardt & Denhardt mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga negara dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan (Situmeang, 2018). Pelayanan publik mencakup berbagai bidang, mulai dari administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, hingga keamanan dan ketertiban (Alfian, 2019). Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam bidang keamanan adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) (Laksana & Meirinawati, 2023). SKCK merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai bukti bahwa seseorang tidak memiliki catatan kriminal atau pernah terlibat dalam tindak kejahatan (Godjali et al., 2021).

Dalam konteks pelayanan publik, penerbitan SKCK di Polres Parepare menjadi perhatian utama karena berkaitan dengan kebutuhan masyarakat dalam berbagai kepentingan administratif, seperti melamar pekerjaan, mengurus visa, atau keperluan lainnya. Oleh karena itu, penting untuk menilai kualitas pelayanan penerbitan SKCK agar dapat memenuhi standar pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU ini menegaskan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada keterbukaan, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas memiliki beberapa karakteristik utama yang menjadi standar dalam penyelenggaraannya (Godjali et al., 2021). Menurut teori pelayanan publik, terdapat beberapa prinsip utama yang harus dipenuhi, yaitu:

- 1) Responsivitas: Kemampuan penyedia layanan dalam memahami dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat (Ringga, 2017).
- 2) Akuntabilitas: Pertanggungjawaban pemerintah atas setiap pelayanan yang diberikan agar tidak terjadi penyalahgunaan wewenang (Setyadi et al., 2023).
- 3) Transparansi: Keterbukaan informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu layanan sehingga

masyarakat memiliki pemahaman yang jelas tentang layanan yang diterima (Fernanda & Hasan, 2018). 4) Efektivitas dan Efisiensi: Pelayanan yang mampu mencapai tujuan dengan penggunaan sumber daya yang optimal, sehingga tidak membebani masyarakat dengan prosedur yang berbelit-belit (Fitri & Pradana, 2022). 5) Partisipasi Masyarakat: Pelibatan masyarakat dalam memberikan evaluasi dan umpan balik terkait pelayanan yang diberikan guna peningkatan kualitas layanan (Rahman, 2021).

Penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam pelayanan penerbitan SKCK di Polres Parepare menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan masyarakat serta mencegah terjadinya praktik maladministrasi, seperti pungutan liar dan birokrasi yang tidak transparan.

Dalam menilai efektivitas pelayanan publik terkait penerbitan SKCK di Polres Parepare, beberapa indikator utama dapat digunakan, antara lain: 1) Kecepatan dan Kemudahan Prosedur. Kecepatan dalam penerbitan SKCK menjadi faktor utama dalam menilai kualitas pelayanan publik. Proses yang panjang dan berbelit-belit dapat menjadi hambatan bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen ini dalam waktu singkat. Oleh karena itu, Polres Parepare harus memastikan bahwa seluruh prosedur administrasi, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan dokumen, hingga pencetakan SKCK, dapat berjalan dengan efisien. Selain itu, kemudahan dalam memahami prosedur juga menjadi aspek yang tidak kalah penting. Masyarakat harus mendapatkan informasi yang jelas terkait persyaratan yang dibutuhkan serta langkah-langkah yang harus diikuti agar tidak mengalami kesulitan selama proses pengurusan.

2) Biaya yang Transparan dan Terjangkau. Sesuai dengan prinsip transparansi dalam pelayanan publik, biaya penerbitan SKCK harus diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat. Polres Parepare harus memastikan bahwa biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak ada pungutan liar yang dapat merugikan masyarakat. Dalam beberapa kasus, adanya pungutan tambahan di luar ketentuan resmi menjadi salah satu faktor yang menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, pengawasan yang ketat terhadap praktik maladministrasi sangat diperlukan guna memastikan pelayanan yang adil dan transparan. 3) Profesionalisme Petugas dalam Melayani Masyarakat. Sikap dan

profesionalisme petugas kepolisian dalam melayani masyarakat turut mempengaruhi kualitas pelayanan penerbitan SKCK. Pelayanan yang ramah, cepat, dan tidak diskriminatif akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pelatihan dan pembekalan kepada petugas kepolisian mengenai pelayanan prima menjadi langkah yang penting untuk memastikan bahwa mereka memiliki kompetensi dalam melayani masyarakat dengan baik. Selain itu, sikap proaktif petugas dalam memberikan informasi serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan juga menjadi indikator keberhasilan dalam pelayanan publik.

4) Pemanfaatan Teknologi dalam Pelayanan SKCK. Di era digitalisasi saat ini, penggunaan teknologi dalam pelayanan publik dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan penerbitan SKCK. Polres Parepare dapat mengoptimalkan sistem pendaftaran online agar masyarakat dapat mengurus SKCK secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor polisi, kecuali untuk proses sidik jari. Sistem pendaftaran online ini tidak hanya akan mempercepat proses pengurusan SKCK, tetapi juga dapat mengurangi antrean dan kepadatan di kantor pelayanan. Selain itu, pemanfaatan teknologi juga memungkinkan adanya sistem monitoring yang lebih baik sehingga masyarakat dapat mengetahui status permohonan mereka secara real-time. 5) Pengawasan dan Evaluasi Pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak akan tercapai tanpa adanya pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme pengawasan yang ketat dari pihak internal kepolisian serta keterlibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik terkait pelayanan yang diterima.

Salah satu bentuk evaluasi yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan survei kepuasan masyarakat yang diisi oleh pemohon SKCK setelah menerima layanan. Hasil dari survei ini dapat menjadi dasar bagi Polres Parepare dalam melakukan perbaikan dan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan ke depannya.

Berdasarkan analisis di atas, terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan oleh Polres Parepare dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan SKCK:

1) Penyederhanaan Prosedur: Mengurangi tahapan yang tidak perlu dalam proses penerbitan SKCK sehingga masyarakat dapat memperoleh dokumen dengan lebih cepat dan mudah. 2) Penghapusan Praktik Pungutan Liar: Memastikan biaya

yang dikenakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta memperketat pengawasan terhadap potensi penyalahgunaan kewenangan. 3) Peningkatan Kompetensi Petugas: Memberikan pelatihan kepada petugas kepolisian agar mereka dapat melayani masyarakat dengan profesional, ramah, dan sigap. 4) Pemanfaatan Teknologi: Mengembangkan sistem pendaftaran online serta layanan informasi berbasis digital agar masyarakat dapat memperoleh layanan dengan lebih mudah dan transparan. 5) Mekanisme Evaluasi dan Pengaduan: Membuka jalur komunikasi yang efektif antara masyarakat dan pihak kepolisian guna menampung keluhan serta masukan yang dapat digunakan untuk perbaikan layanan.

Pelayanan publik yang optimal dalam penerbitan SKCK di Polres Parepare merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan kepolisian kepada masyarakat. Dengan mengacu pada prinsip responsivitas, akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat, Polres Parepare dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Melalui strategi peningkatan yang mencakup penyederhanaan prosedur, penghapusan pungutan liar, peningkatan kompetensi petugas, pemanfaatan teknologi, serta pengawasan yang lebih ketat, diharapkan kualitas pelayanan penerbitan SKCK di Polres Parepare dapat semakin meningkat. Dengan demikian, pelayanan publik di bidang kepolisian dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat serta memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

## **2.2 Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik**

### **2.1.1 Konsep Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan prinsip fundamental dalam administrasi publik yang memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat (Oktavian et al., 2024). Akuntabilitas tidak hanya berhubungan dengan pelaporan dan evaluasi, tetapi juga dengan transparansi, keterbukaan, dan mekanisme umpan balik dari masyarakat (Indra Kristian et al., 2020). Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas menjadi tolok ukur utama dalam menilai efektivitas dan efisiensi suatu kebijakan serta implementasi program layanan (Ringga, 2017).

Mulgan menyatakan bahwa akuntabilitas dalam administrasi publik menuntut adanya pelaporan, evaluasi, dan konsekuensi dari setiap tindakan penyedia layanan (Indra Kristian et al., 2020). Ini berarti bahwa institusi publik harus memiliki mekanisme yang jelas dalam mengontrol, mengawasi, serta mengevaluasi kinerja pegawainya agar dapat memberikan layanan yang optimal (Oktavian et al., 2024). Dalam penelitian Romzek & Dubnick, akuntabilitas dibedakan menjadi beberapa kategori utama, yaitu: 1) Akuntabilitas Hierarkis: Bentuk akuntabilitas ini berkaitan dengan hubungan atasan dan bawahan dalam struktur birokrasi, di mana setiap individu bertanggung jawab kepada tingkat yang lebih tinggi dalam organisasi (Iqram & Husin, 2017). 2) Akuntabilitas Profesional: Mengacu pada tanggung jawab individu atau kelompok berdasarkan standar profesi dan kompetensi yang telah ditetapkan (Mulyani et al., 2017). 3) Akuntabilitas Hukum: Berkaitan dengan kepatuhan terhadap regulasi dan hukum yang berlaku (Wirnipin et al., 2015). 4) Akuntabilitas Sosial: Berfokus pada keterbukaan dan tanggung jawab organisasi terhadap kontrol masyarakat serta umpan balik dari publik (Hendrawan, 2020). Artikel ini akan membahas lebih dalam mengenai konsep akuntabilitas, relevansinya dalam pelayanan publik, serta aplikasinya dalam konteks pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Parepare.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik berkaitan dengan transparansi, keterbukaan, serta efektivitas dalam penyediaan layanan kepada masyarakat (Indra Kristian et al., 2020). Menurut Bovens, akuntabilitas dapat diartikan sebagai hubungan di mana seorang aktor atau institusi berkewajiban menjelaskan dan membenarkan tindakan mereka kepada pihak lain yang memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban (Oktavian et al., 2024). Dalam konteks pemerintahan, akuntabilitas menjadi prinsip utama untuk memastikan bahwa kebijakan dan implementasi layanan benar-benar memenuhi kepentingan publik.

Selain kategori yang telah disebutkan sebelumnya, Bovens (2007) mengklasifikasikan akuntabilitas ke dalam tiga dimensi utama, yaitu akuntabilitas demokratis, akuntabilitas hukum, dan akuntabilitas administratif. Akuntabilitas demokratis mengacu pada tanggung jawab pemerintah terhadap warga negara melalui mekanisme pemilihan umum dan partisipasi publik (Bovens, 2007). Sementara itu, akuntabilitas hukum menekankan kepatuhan terhadap aturan hukum

yang mengikat penyelenggaraan layanan publik (Mulgan, 2003). Di sisi lain, akuntabilitas administratif berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan kebijakan publik serta implementasinya oleh lembaga pemerintahan (Dubnick, 2005).

Dalam praktiknya, penerapan akuntabilitas di sektor publik menghadapi berbagai tantangan, termasuk lemahnya sistem pengawasan, rendahnya partisipasi masyarakat, serta kurangnya transparansi dalam pengelolaan layanan (Mardiasmo, 2018). Studi yang dilakukan oleh Hood (2010) menunjukkan bahwa reformasi administrasi publik yang berbasis akuntabilitas harus didukung oleh penguatan sistem tata kelola, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penerapan teknologi informasi yang memfasilitasi akses masyarakat terhadap informasi layanan publik.

Akuntabilitas juga sangat berhubungan dengan konsep tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Menurut UNDP (1997), salah satu pilar utama dalam tata kelola yang baik adalah transparansi dan akuntabilitas, di mana pemerintah harus bertindak secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Dalam penelitian Dwiyanto (2011), akuntabilitas menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik, terutama dalam hal kepastian layanan, keterjangkauan, serta aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan SKCK di Polres Parepare, prinsip akuntabilitas dapat diimplementasikan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, sistem pengaduan yang transparan, serta keterlibatan masyarakat dalam evaluasi layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan et al. (2022) menegaskan bahwa digitalisasi layanan kepolisian, termasuk layanan SKCK, dapat meningkatkan akuntabilitas dengan mempercepat proses layanan, mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, akuntabilitas dalam pelayanan SKCK bukan hanya sekadar kewajiban administratif, tetapi juga merupakan upaya untuk memperkuat legitimasi institusi kepolisian di mata publik.

Selain itu, Menurut Koppell (2005), akuntabilitas dalam sektor publik dapat dilihat dari lima perspektif utama: akuntabilitas transparansi, akuntabilitas tanggung

jawab, akuntabilitas kontrol, akuntabilitas responsivitas, dan akuntabilitas kepatuhan. Akuntabilitas transparansi menekankan pada keterbukaan dalam pengambilan keputusan dan penyediaan informasi kepada publik. Akuntabilitas tanggung jawab merujuk pada kemampuan lembaga publik untuk menjelaskan keputusan serta kebijakan yang diambil. Akuntabilitas kontrol berfokus pada mekanisme internal dan eksternal yang memastikan bahwa pelaksanaan kebijakan berjalan sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Akuntabilitas responsivitas berkaitan dengan sejauh mana institusi publik dapat menanggapi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sementara itu, akuntabilitas kepatuhan menuntut kesesuaian dengan regulasi serta standar hukum yang berlaku (Koppell, 2005).

Penelitian yang dilakukan oleh Bovens, Schillemans, dan Goodin (2014) menunjukkan bahwa akuntabilitas yang efektif dalam administrasi publik tidak hanya mengandalkan mekanisme pelaporan dan evaluasi formal, tetapi juga memerlukan partisipasi aktif dari masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. Partisipasi ini dapat berbentuk pengawasan publik terhadap kebijakan, keterlibatan dalam perencanaan program, hingga mekanisme pengaduan dan umpan balik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan SKCK di Polres Parepare, mekanisme e-Government dan digitalisasi layanan menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan akuntabilitas dengan memberikan transparansi dalam proses administrasi serta memudahkan akses masyarakat terhadap informasi layanan (Setiawan et al., 2022).

Lebih lanjut, penelitian Heeks (2006) menyoroti bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan akuntabilitas dan efisiensi birokrasi. Digitalisasi sistem pelayanan memungkinkan adanya rekam jejak yang jelas terhadap setiap transaksi dan keputusan yang diambil oleh penyelenggara layanan, sehingga mengurangi risiko korupsi, maladministrasi, serta penyalahgunaan wewenang (Heeks, 2006). Sejalan dengan itu, Hood (2011) mengungkapkan bahwa penggunaan New Public Management (NPM) dalam administrasi publik menekankan pada penerapan prinsip-prinsip manajerial dari sektor swasta, seperti efisiensi, efektivitas, serta pertanggungjawaban yang lebih tinggi kepada masyarakat. Hal ini menjadi salah satu alasan mengapa berbagai lembaga pemerintahan di dunia mulai mengadopsi

sistem akuntabilitas berbasis digital untuk memastikan bahwa setiap kebijakan dan keputusan yang diambil dapat diuji secara transparan dan objektif (Hood, 2011).

Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara layanan publik harus memastikan adanya keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, dan mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat. Implementasi dari regulasi ini menjadi krusial dalam meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk dalam pelayanan SKCK di Polres Parepare. Menurut penelitian dari Nugroho dan Prabowo (2021), adanya sistem pengaduan yang transparan serta penilaian kinerja berbasis feedback dari masyarakat dapat memperkuat akuntabilitas layanan kepolisian. Dengan demikian, prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik bukan hanya terkait dengan kepatuhan administratif, tetapi juga menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan.

Beberapa penelitian telah membagi akuntabilitas ke dalam berbagai dimensi:

1. Akuntabilitas Transparansi

Menekankan pada keterbukaan informasi dan akses masyarakat terhadap kebijakan, prosedur, serta kinerja instansi pemerintah.

2. Akuntabilitas Responsif

Menunjukkan sejauh mana instansi pemerintah dapat menanggapi kebutuhan, aspirasi, serta keluhan masyarakat.

3. Akuntabilitas Partisipatif

Berkaitan dengan pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi pelayanan.

4. Akuntabilitas Evaluatif

Mengacu pada bagaimana layanan publik dievaluasi berdasarkan standar yang telah ditetapkan.

Dalam implementasi pelayanan publik, konsep ini sering kali diukur melalui survei kepuasan masyarakat, audit kinerja, serta indikator lainnya yang dapat memberikan gambaran obyektif mengenai efektivitas penyelenggaraan layanan.

SKCK merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) yang digunakan untuk keperluan administratif tertentu, seperti melamar pekerjaan, mengurus visa, atau keperluan lainnya. Proses penerbitan

SKCK di Polres Parepare menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang memerlukan tingkat akuntabilitas tinggi, mengingat pentingnya dokumen ini bagi masyarakat. Dalam penyelenggaraan layanan SKCK, Polri telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dipatuhi oleh setiap petugas. SOP ini mencakup beberapa aspek utama, seperti:

1. Proses pendaftaran dan verifikasi identitas pemohon
2. Pemeriksaan rekam jejak pemohon dalam database kepolisian
3. Proses pengesahan dan penandatanganan dokumen
4. Pemberian layanan secara tepat waktu sesuai ketentuan
5. Mekanisme pengaduan jika terjadi kesalahan atau penyalahgunaan wewenang

Keberadaan SOP ini menunjukkan pentingnya akuntabilitas dalam memastikan bahwa seluruh prosedur berjalan sesuai dengan regulasi dan tidak merugikan masyarakat. Akuntabilitas dalam layanan SKCK di Polres Parepare dapat ditinjau dari beberapa aspek:

1. Akuntabilitas Hierarkis

Petugas pelayanan SKCK harus bertanggung jawab kepada atasan langsung mereka di Polres dan mengikuti arahan dari Mabes Polri.

2. Akuntabilitas Profesional

Petugas diharapkan memiliki kompetensi dalam mengelola layanan publik dengan baik serta memahami prosedur yang telah ditetapkan.

3. Akuntabilitas Hukum

Setiap pelayanan yang diberikan harus berlandaskan hukum dan regulasi yang berlaku, termasuk Peraturan Kapolri mengenai pengurusan SKCK.

4. Akuntabilitas Sosial

Masyarakat memiliki hak untuk memberikan umpan balik terkait kualitas pelayanan yang diterima. Mekanisme pengaduan dan evaluasi layanan menjadi indikator penting dalam menilai akuntabilitas sosial dari pelayanan ini.

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi tingkat akuntabilitas dalam pelayanan SKCK antara lain:

1. Kompetensi Petugas  
Kualitas pelayanan sangat bergantung pada kapasitas dan keterampilan petugas dalam memahami serta menjalankan prosedur dengan baik.
2. Transparansi Informasi  
Ketersediaan informasi mengenai persyaratan, biaya, dan durasi layanan yang jelas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.
3. Sarana dan Prasarana  
Infrastruktur yang memadai, seperti sistem teknologi informasi dalam pemrosesan SKCK, akan mempermudah layanan serta mengurangi risiko mal-administrasi.
4. Pengawasan dan Evaluasi  
Audit berkala dan sistem evaluasi layanan akan membantu dalam mengidentifikasi kendala serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Meski telah diterapkan berbagai mekanisme akuntabilitas, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi dalam penyelenggaraan layanan SKCK:

1. Kurangnya Kesadaran Masyarakat terhadap Hak-Hak Mereka  
Banyak masyarakat yang tidak mengetahui bahwa mereka berhak untuk meminta transparansi serta memberikan kritik terhadap layanan yang mereka terima.
2. Potensi Penyalahgunaan Wewenang  
Dalam beberapa kasus, ditemukan adanya pungutan liar dalam proses pengurusan SKCK yang mencederai prinsip akuntabilitas.
3. Kurangnya Pemanfaatan Teknologi  
Digitalisasi layanan SKCK masih perlu ditingkatkan agar prosedur menjadi lebih efisien dan transparan.
4. Tingkat Responsivitas yang Masih Beragam  
Tidak semua Polres memiliki tingkat respons yang sama dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait pelayanan SKCK.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan reformasi kebijakan yang menitikberatkan pada peningkatan transparansi, pengawasan lebih ketat, serta peningkatan kompetensi petugas dalam memberikan layanan yang lebih responsif dan profesional.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik merupakan elemen kunci dalam memastikan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan SKCK di Polres Parepare, penerapan akuntabilitas dapat dilihat dari berbagai dimensi, seperti akuntabilitas hierarkis, profesional, hukum, dan sosial. Meskipun telah terdapat standar operasional yang jelas, masih terdapat tantangan dalam implementasinya, seperti kurangnya transparansi, potensi penyalahgunaan wewenang, serta keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi. Dengan perbaikan sistem pengawasan, peningkatan transparansi, serta optimalisasi teknologi digital, pelayanan SKCK di Polres Parepare dapat lebih akuntabel, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Teori Akuntabilitas Publik yang dikemukakan oleh Romzek dan Dubnick (1987) menekankan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik merupakan bentuk pertanggungjawaban aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan kepada masyarakat (Greiling & Spraul, 2010). Menurut teori ini, akuntabilitas publik dapat dicapai melalui beberapa faktor utama, yaitu kompetensi, transparansi, sarana dan prasarana, serta pengawasan dan evaluasi. Kompetensi mengacu pada kapasitas dan keterampilan petugas dalam memahami serta menjalankan prosedur pelayanan dengan baik, yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan public (Kwon & Roh, 2010). Transparansi berkaitan dengan ketersediaan informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan, yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi public (Barasa et al., 2023). Sarana dan prasarana yang memadai, seperti sistem teknologi informasi dan fasilitas pendukung lainnya, juga menjadi faktor penting dalam menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan (G Putra et al., 2023). Selain itu, pengawasan dan evaluasi yang dilakukan secara berkala akan membantu dalam mengidentifikasi kendala, memperbaiki proses pelayanan, dan memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan (Demirag & Khadaroo, 2011). Dengan demikian, teori akuntabilitas publik menjelaskan bahwa pelayanan

publik yang akuntabel akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperbaiki citra institusi publik melalui peningkatan profesionalisme, kejelasan informasi, dan kinerja pelayanan yang optimal (Chan & Rosenbloom, 2010).

### **2.1.2 Konsep Transparansi**

Transparansi dalam pelayanan publik mengacu pada keterbukaan informasi dan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mengetahui hak dan kewajiban mereka dalam suatu layanan. Transparansi memainkan peran kunci dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah dan menciptakan sistem pelayanan yang lebih akuntabel dan responsif. Meijer (2009) menegaskan bahwa transparansi bukan hanya tentang membuka akses informasi, tetapi juga memastikan bahwa informasi tersebut mudah dipahami dan dapat digunakan oleh masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah.

Dalam konteks pelayanan publik, transparansi tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan informasi, tetapi juga bagaimana informasi tersebut dikomunikasikan secara jelas dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Menurut Hood dan Heald (2006), transparansi yang efektif harus mencakup tiga elemen utama: aksesibilitas, keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan, dan akuntabilitas institusi publik. Hal ini berarti bahwa pemerintah harus memastikan bahwa masyarakat tidak hanya dapat mengakses informasi mengenai kebijakan dan prosedur layanan, tetapi juga memahami bagaimana keputusan diambil dan siapa yang bertanggung jawab atas implementasi kebijakan tersebut.

Lebih lanjut, OECD (2017) menyatakan bahwa transparansi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kebijakan, karena memungkinkan masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap layanan yang mereka terima. Dalam pelayanan SKCK di Polres Parepare, misalnya, transparansi dapat diwujudkan melalui penyediaan informasi yang jelas mengenai syarat, prosedur, waktu penyelesaian, serta biaya layanan yang harus dibayar. Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan et al. (2022) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kepolisian, termasuk implementasi sistem pelayanan online, dapat meningkatkan transparansi dengan mengurangi interaksi langsung yang berpotensi menimbulkan praktik maladministrasi atau pungutan liar.

Selain itu, transparansi juga berkaitan erat dengan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan layanan publik. Menurut penelitian Bovens (2007), ketika masyarakat memiliki akses yang lebih besar terhadap informasi, mereka dapat lebih aktif dalam memberikan umpan balik serta melaporkan penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan layanan. Sebagai contoh, penyediaan kanal pengaduan online serta mekanisme survei kepuasan pelanggan dalam layanan SKCK dapat menjadi instrumen penting untuk meningkatkan akuntabilitas dan responsivitas institusi kepolisian.

Namun, tantangan dalam penerapan transparansi juga tidak dapat diabaikan. Heeks (2006) mengungkapkan bahwa salah satu hambatan utama dalam meningkatkan transparansi adalah rendahnya literasi digital masyarakat serta kurangnya komitmen dari aparat penyelenggara layanan dalam menyebarkan informasi secara terbuka. Oleh karena itu, keberhasilan transparansi dalam pelayanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada adanya regulasi yang kuat serta peningkatan kapasitas masyarakat dalam memahami dan memanfaatkan informasi yang tersedia.

Dalam upaya memperkuat transparansi, berbagai negara telah menerapkan Open Government Initiative, yang menekankan pentingnya data terbuka (open data) sebagai sarana untuk meningkatkan partisipasi publik dalam pengawasan layanan pemerintahan (Grimmelikhuisen et al., 2013). Penerapan konsep ini di Indonesia dapat diperkuat melalui integrasi layanan publik berbasis digital yang memungkinkan masyarakat untuk melacak status permohonan SKCK secara real-time, memberikan evaluasi terhadap layanan, serta memperoleh akses terhadap informasi yang akurat dan terpercaya. Dengan demikian, transparansi dalam pelayanan publik bukan hanya sekadar prinsip administratif, tetapi juga menjadi pilar utama dalam menciptakan pemerintahan yang lebih inklusif, partisipatif, dan akuntabel.

Menurut Hood (2010), transparansi dalam administrasi publik melibatkan beberapa aspek utama, yaitu:

1. Keterbukaan informasi

Pemerintah harus memberikan akses terhadap informasi yang relevan mengenai prosedur, biaya, dan persyaratan layanan.

## 2. Aksesibilitas layanan

Pelayanan harus mudah diakses oleh masyarakat, baik melalui sistem manual maupun digital.

## 3. Partisipasi masyarakat

Masyarakat harus diberi ruang untuk berpartisipasi dalam memberikan umpan balik dan evaluasi terhadap layanan yang diberikan.

## 4. Kecepatan dan keakuratan informasi

Pemerintah harus mampu menyampaikan informasi dengan cepat dan akurat agar masyarakat tidak mengalami kebingungan atau ketidakpastian.

Transparansi bukan hanya tentang memberikan informasi, tetapi juga bagaimana informasi tersebut dapat membantu masyarakat dalam memahami hak-hak mereka serta menuntut pelayanan yang lebih baik.

Transparansi dalam pelayanan publik dapat dijelaskan melalui beberapa teori yang telah dikembangkan dalam studi administrasi publik.

### 1. Teori Good Governance

Konsep good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik menjadi salah satu dasar utama dalam penerapan transparansi. Menurut World Bank (1992), good governance terdiri dari beberapa prinsip utama, termasuk akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan transparansi. Dalam konteks pelayanan publik, transparansi memastikan bahwa pemerintah memberikan layanan dengan jujur dan tidak menyembunyikan informasi yang seharusnya diketahui oleh masyarakat.

Prinsip good governance tidak hanya menekankan transparansi, tetapi juga menuntut adanya partisipasi aktif dari masyarakat dalam proses pemerintahan. Menurut UNDP (1997), partisipasi publik dalam pengambilan kebijakan dan evaluasi layanan merupakan elemen krusial dalam menciptakan tata kelola yang demokratis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan publik, partisipasi ini dapat diwujudkan melalui mekanisme musyawarah publik, survei kepuasan layanan, serta sistem pengaduan yang transparan dan mudah diakses. Dengan demikian, transparansi tidak hanya memastikan bahwa informasi tersedia bagi masyarakat, tetapi juga memungkinkan warga untuk terlibat dalam perbaikan sistem layanan secara berkelanjutan.

Lebih lanjut, Osborne dan Gaebler (1992) dalam konsep New Public Management (NPM) menekankan bahwa pemerintahan yang baik harus mengadopsi prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas yang diterapkan dalam sektor swasta. Salah satu caranya adalah dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan transparansi serta mempercepat akses masyarakat terhadap layanan publik. Di berbagai negara maju, misalnya, sistem e-Government telah menjadi instrumen utama dalam menciptakan transparansi layanan. Indonesia pun mulai mengadopsi konsep ini dengan berbagai inovasi, seperti Sistem Layanan Online Terpadu, yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan, termasuk SKCK, secara daring tanpa perlu tatap muka yang berpotensi menimbulkan praktik korupsi atau pungutan liar (OECD, 2020).

Namun, tantangan dalam menerapkan transparansi dalam good governance masih cukup besar, terutama di negara berkembang. Menurut Kaufmann et al. (2011), beberapa faktor yang menghambat transparansi dalam pemerintahan meliputi birokrasi yang berbelit-belit, rendahnya integritas aparatur negara, serta keterbatasan akses informasi bagi masyarakat miskin dan di daerah terpencil. Dalam konteks pelayanan SKCK, misalnya, masih ditemukan keluhan terkait ketidaksesuaian biaya layanan, kurangnya informasi yang tersedia secara jelas, serta ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen (Setiawan et al., 2022). Oleh karena itu, penguatan transparansi dalam pelayanan publik tidak hanya membutuhkan regulasi yang jelas, tetapi juga pengawasan dari masyarakat dan pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan keterbukaan informasi serta efisiensi layanan.

Di sisi lain, laporan Transparency International (2021) menunjukkan bahwa negara-negara dengan tingkat transparansi tinggi cenderung memiliki indeks persepsi korupsi (CPI) yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi dalam pelayanan publik berkontribusi langsung dalam mengurangi praktik korupsi serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, dalam konteks Polres Parepare, penerapan prinsip good governance dalam pelayanan SKCK dapat ditingkatkan dengan memastikan adanya keterbukaan informasi biaya, kepastian waktu layanan, serta kanal pengaduan yang responsif dan independen.

Sejalan dengan itu, regulasi seperti Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjadi instrumen penting dalam memastikan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengakses informasi mengenai layanan publik secara bebas dan bertanggung jawab. Implementasi kebijakan ini diharapkan dapat memperkuat sistem good governance di Indonesia, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempersempit celah bagi praktik maladministrasi. Dengan adanya tata kelola pemerintahan yang baik, diharapkan transparansi dalam pelayanan publik dapat semakin meningkat, sehingga menciptakan sistem pemerintahan yang lebih akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

## 2. Teori Principal-Agent

Teori principal-agent menjelaskan hubungan antara pemerintah (agen) dan masyarakat (prinsipal) (Utami, 2015). Pemerintah bertindak sebagai penyedia layanan yang diberi mandat oleh masyarakat untuk mengelola sumber daya dan memberikan pelayanan yang berkualitas (Asroi, 2017). Dalam teori ini, transparansi menjadi mekanisme penting untuk memastikan bahwa agen (pemerintah) bertindak sesuai dengan kepentingan prinsipal (masyarakat) (Ferdiansyah & Hidayat, 2014). Kurangnya transparansi dapat menyebabkan asimetri informasi dan meningkatkan kemungkinan penyalahgunaan wewenang oleh pemerintah (Trihapsari, 2006).

Transparansi merupakan elemen kunci dalam hubungan principal-agent yang bertujuan untuk memastikan bahwa agen (pemerintah) bertindak sesuai dengan kepentingan prinsipal (masyarakat). Transparansi dalam tata kelola pemerintahan memungkinkan akses terbuka terhadap informasi terkait kebijakan publik, pengelolaan anggaran, serta pengambilan keputusan strategis (Sudirman, 2018). Ketika pemerintah bersikap transparan, masyarakat dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai proses administratif dan kebijakan yang diimplementasikan, sehingga kepercayaan publik terhadap pemerintah dapat meningkat (Rahmat & Wibowo, 2019).

Kurangnya transparansi sering kali menyebabkan terjadinya asimetri informasi, di mana agen memiliki informasi lebih banyak dibandingkan prinsipal, sehingga berpotensi untuk menyalahgunakan kewenangannya (Kusuma, 2017). Asimetri informasi ini dapat mengakibatkan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme

yang merugikan masyarakat. Oleh karena itu, transparansi menjadi instrumen utama dalam mencegah penyalahgunaan wewenang dengan memastikan bahwa setiap tindakan dan keputusan pemerintah dapat diawasi oleh publik (Fauziah, 2020).

Penerapan transparansi dalam sektor publik dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme, seperti keterbukaan data pemerintah, sistem e-government, dan pelaporan publik yang akurat dan tepat waktu (Iskandar, 2021). Teknologi digital juga berperan dalam meningkatkan transparansi melalui portal informasi resmi yang dapat diakses oleh masyarakat, seperti platform anggaran terbuka atau laporan kinerja instansi pemerintah (Yulianti & Pratama, 2022). Dengan adanya transparansi berbasis teknologi, masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif dalam mengawasi kebijakan publik dan menilai sejauh mana pemerintah bertanggung jawab dalam menjalankan mandatnya.

Selain itu, transparansi yang efektif memerlukan dukungan regulasi yang kuat serta komitmen dari pejabat publik dalam menerapkan prinsip keterbukaan (Hendrawan, 2019). Regulasi yang mewajibkan penyediaan informasi publik, seperti Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, menjadi instrumen hukum yang dapat memperkuat transparansi di sektor pemerintahan (Saraswati, 2020). Namun, penerapan transparansi yang optimal juga membutuhkan partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi dan menuntut keterbukaan informasi dari pemerintah (Firmansyah, 2021). Dengan demikian, transparansi tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga memerlukan kesadaran masyarakat untuk memanfaatkannya sebagai alat kontrol sosial.

### 3. Teori Open Government

Konsep open government atau pemerintahan terbuka berkaitan erat dengan transparansi. Fungsi utama dari open government adalah memberikan akses informasi yang luas kepada masyarakat, mendorong partisipasi warga, serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Meijer et al. (2012) menyebutkan bahwa teknologi digital memainkan peran penting dalam meningkatkan transparansi melalui e-government dan keterbukaan data publik.

Konsep open government didasarkan pada tiga prinsip utama, yaitu transparansi, partisipasi, dan kolaborasi (Lathrop & Ruma, 2010). Transparansi dalam pemerintahan terbuka memungkinkan masyarakat untuk memperoleh

informasi yang akurat dan tepat waktu mengenai kebijakan publik, pengelolaan anggaran, serta layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan keterbukaan informasi ini, warga negara dapat lebih memahami dan mengawasi kinerja pemerintah, sehingga dapat mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan (Janssen et al., 2012).

Selain transparansi, partisipasi warga menjadi elemen penting dalam open government. Melalui partisipasi aktif, masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga dapat memberikan masukan, kritik, serta berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan (Dunleavy et al., 2006). Pemerintah yang terbuka mendorong adanya dialog dua arah antara penguasa dan rakyatnya, yang pada akhirnya dapat menghasilkan kebijakan yang lebih inklusif dan sesuai dengan kebutuhan publik. Teknologi digital menjadi alat yang memperkuat partisipasi ini, misalnya melalui platform konsultasi publik, forum daring, atau sistem pengaduan berbasis internet yang memungkinkan interaksi langsung antara masyarakat dan pemerintah (Meijer, 2015).

Dalam implementasinya, pemerintahan terbuka sangat bergantung pada keterbukaan data (open data) sebagai sarana utama untuk meningkatkan transparansi. Open data memungkinkan masyarakat, akademisi, dan sektor swasta untuk mengakses serta menganalisis data yang disediakan oleh pemerintah, sehingga dapat mendorong inovasi dan meningkatkan efisiensi kebijakan publik (Ubaldi, 2013). Data yang terbuka juga dapat digunakan untuk menciptakan solusi berbasis teknologi, seperti aplikasi layanan publik yang membantu masyarakat dalam memperoleh informasi terkait administrasi pemerintahan atau pengelolaan anggaran daerah (Zuiderwijk & Janssen, 2014).

Namun, penerapan open government juga menghadapi sejumlah tantangan, seperti rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, resistensi dari birokrasi, serta risiko keamanan data (Veljkovic et al., 2014). Selain itu, tidak semua informasi dapat dibuka ke publik, terutama yang berkaitan dengan data pribadi, keamanan nasional, atau informasi strategis negara (Grimmelikhuijsen et al., 2018). Oleh karena itu, pemerintah perlu menerapkan regulasi yang jelas mengenai batasan dan

mekanisme pengelolaan informasi dalam open government, sehingga dapat menjaga keseimbangan antara transparansi dan perlindungan data sensitif.

Pemerintahan terbuka yang berhasil diterapkan dapat meningkatkan efektivitas tata kelola negara, memperkuat kepercayaan publik, dan mendorong inovasi dalam pelayanan publik (OECD, 2016). Negara-negara seperti Amerika Serikat, Inggris, dan Estonia telah berhasil menerapkan konsep open government dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital serta menciptakan regulasi yang mendukung transparansi dan akuntabilitas (Peixoto & Fox, 2016). Dengan belajar dari pengalaman negara lain, Indonesia juga dapat memperkuat inisiatif pemerintahan terbuka melalui kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta guna menciptakan tata kelola yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Hood (2010) mengidentifikasi beberapa indikator transparansi yang dapat diterapkan dalam konteks pelayanan publik:

1. Keterbukaan informasi

Informasi mengenai prosedur layanan harus tersedia dalam format yang jelas dan mudah dipahami. Biaya layanan harus diumumkan secara transparan untuk menghindari pungutan liar. Persyaratan layanan harus mudah diakses agar masyarakat mengetahui dokumen yang diperlukan.

2. Aksesibilitas layanan

Layanan harus dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas atau mereka yang berada di daerah terpencil. Digitalisasi layanan dapat meningkatkan aksesibilitas dan mempercepat proses pelayanan.

3. Partisipasi masyarakat

Masyarakat harus diberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik terhadap layanan yang mereka terima. Pemerintah perlu menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif untuk menanggapi keluhan dan masukan masyarakat.

4. Kecepatan dan keakuratan informasi

Informasi harus diberikan dalam waktu yang cepat dan dengan akurasi tinggi agar tidak menimbulkan kebingungan. Penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi dalam penyampaian informasi.

Salah satu contoh penerapan transparansi dalam pelayanan publik dapat dilihat pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). SKCK merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) untuk keperluan tertentu, seperti melamar pekerjaan, mengurus visa, atau mendaftar dalam pemilihan umum. Dalam pelayanan penerbitan SKCK, transparansi sangat penting untuk mencegah maladministrasi, seperti pungutan liar, ketidakjelasan prosedur, atau keterlambatan layanan yang tidak terjelaskan. Penerapan transparansi dalam layanan SKCK dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

1. Keterbukaan informasi

Prosedur pengurusan SKCK diumumkan secara terbuka melalui website resmi Polri dan kantor kepolisian. Biaya penerbitan SKCK ditetapkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2016 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak. Persyaratan dokumen yang diperlukan diinformasikan dengan jelas untuk menghindari kebingungan masyarakat.

2. Aksesibilitas layanan

Polri telah menerapkan sistem pendaftaran SKCK secara online melalui aplikasi SKCK Online, yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan tanpa harus datang langsung ke kantor kepolisian. Kantor kepolisian menyediakan layanan khusus bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik.

3. Partisipasi masyarakat

Polri menyediakan kanal pengaduan bagi masyarakat yang mengalami kendala dalam pengurusan SKCK. Feedback dari masyarakat digunakan untuk meningkatkan sistem pelayanan dan meminimalkan kendala yang sering terjadi.

4. Kecepatan dan keakuratan informasi

Digitalisasi layanan memungkinkan proses penerbitan SKCK menjadi lebih cepat dan efisien. Penggunaan sistem komputerisasi dalam pengelolaan data membantu mengurangi kesalahan administratif.

Beberapa negara telah berhasil menerapkan transparansi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. 1) Estonia. Estonia dikenal sebagai negara dengan sistem e-government yang sangat maju. Semua layanan publik dapat diakses secara online melalui platform X-Road,

yang memungkinkan warga untuk mendapatkan informasi dengan mudah dan menghindari birokrasi yang berbelit. 2) Korea Selatan. Pemerintah Korea Selatan menerapkan sistem OPEN (Online Procedures Enhancement for Civil Applications) untuk memastikan bahwa semua proses administrasi dapat diakses secara online dan diawasi oleh masyarakat. Layanan ini meningkatkan transparansi dan mengurangi kemungkinan korupsi. 3) Indonesia. Indonesia mulai menerapkan sistem digitalisasi layanan publik seperti Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) untuk meningkatkan keterbukaan pemerintah. Namun, tantangan seperti rendahnya literasi digital dan akses internet di daerah terpencil masih menjadi hambatan dalam penerapan transparansi secara menyeluruh.

Transparansi dalam pelayanan publik merupakan elemen fundamental dalam membangun pemerintahan yang akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik, termasuk dalam penerbitan SKCK, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mengurangi peluang terjadinya maladministrasi. Dengan semakin berkembangnya teknologi digital, pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, terus berupaya meningkatkan transparansi layanan melalui sistem digitalisasi dan e-government. Namun, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti kesenjangan akses internet dan literasi digital, agar transparansi dapat diterapkan secara menyeluruh dan efektif dalam pelayanan publik.

### 2.3 Taksonomy

Berikut ini tabel taksonomy sebagai sumber kajian utama dalam penelitian ini yang memetakan penelitian terdahulu yang menjadi rujukan.

**Tabel 2.7 Tabel Taksonomy**

<b>Peneliti</b>	<b>Tahun</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Temuan Utama</b>
Hermansyah, I., Rahman, R., & Suherman, M.	2018	Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik	Kualitatif	Menemukan bahwa akuntabilitas dan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Daerah Kota Tasikmalaya.

Wardhana, Y.	2019	Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mesuji)	Kualitatif	Menunjukkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan KTP, Akta, dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mesuji telah berjalan dengan baik.
Kasdianto	2018	Pengaruh Penerapan Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kinerja Layanan Organisasi Publik di Puskesmas Jongaya Makassar	Deskriptif kualitatif	Menyimpulkan bahwa penerapan akuntabilitas dan transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja layanan organisasi publik di Puskesmas Jongaya Makassar.
Auliyah, M. N., & Praptoyo, S.	2024	Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Publik terhadap Kinerja Pelayanan Publik	Kuantitatif	Menemukan bahwa akuntabilitas dan transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, sedangkan partisipasi publik tidak menunjukkan pengaruh signifikan.
Rafli, M. Z.	2024	Pengaruh Akuntabilitas Publik dan Transparansi terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi pada Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat dan Banten Tahun 2022)	Kuantitatif	Menunjukkan bahwa akuntabilitas publik dan transparansi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah daerah di wilayah yang diteliti.

Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan mendasar dengan penelitian terdahulu. Penelitian oleh Hermansyah et al. (2018) dan Wardhana (2019) berfokus pada penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di pemerintahan

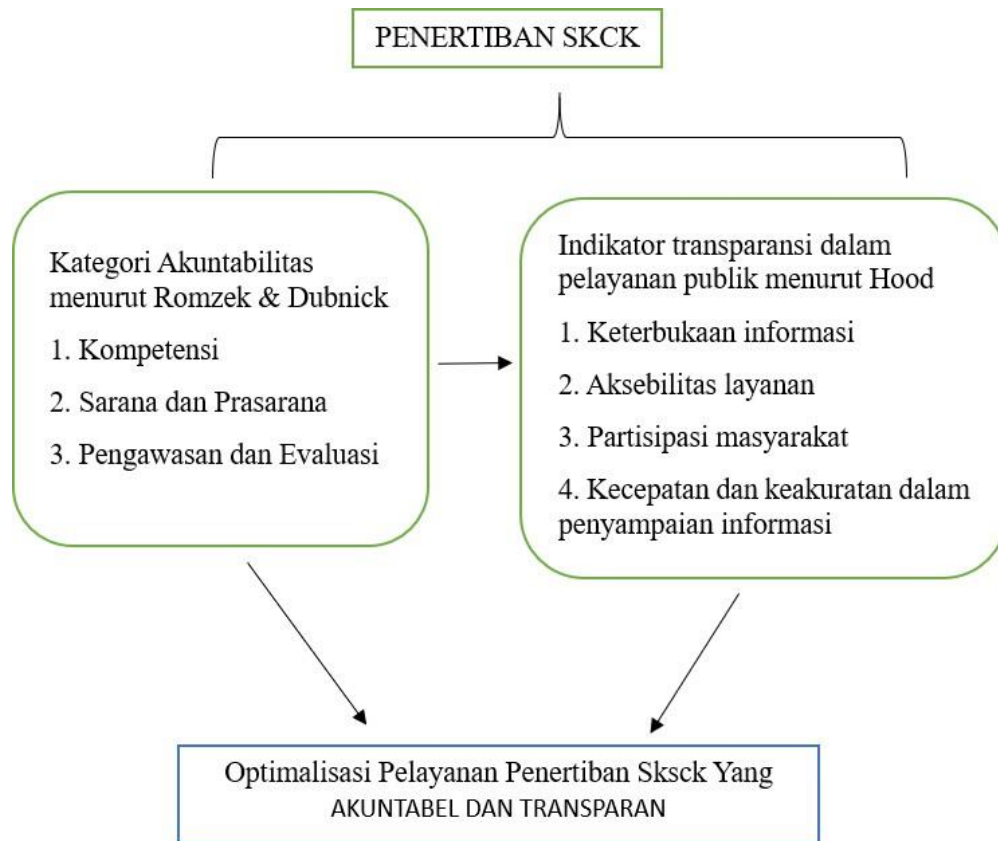
daerah dan administrasi kependudukan, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan penertiban Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di lingkungan kepolisian yang memiliki mekanisme dan regulasi yang berbeda. Selain itu, Kasdianto (2018) meneliti pengaruh akuntabilitas dan transparansi di sektor kesehatan, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada pelayanan kepolisian yang melibatkan pengaruh kebijakan internal dan pengawasan. Sementara itu, penelitian Auliyah dan Praptoyo (2024) serta Rafli (2024) menggunakan metode kuantitatif untuk mengkaji pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kinerja pelayanan publik dan pemerintah daerah, tetapi belum menyoroti faktor penghambat dan strategi peningkatan penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi secara spesifik di sektor kepolisian.

Perbedaan lainnya terletak pada peran teknologi dan efektivitas partisipasi publik. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana sistem digital dan e-government dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan penertiban SKCK di Polres Parepare, yang belum banyak dibahas dalam penelitian terdahulu. Selain itu, penelitian ini juga akan meneliti hambatan dalam implementasi prinsip akuntabilitas dan transparansi, seperti resistensi birokrasi, keterbatasan sumber daya manusia, dan regulasi yang belum optimal. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperdalam temuan penelitian sebelumnya, tetapi juga menawarkan strategi untuk menciptakan standar penerapan akuntabilitas dan transparansi yang lebih efektif dan seragam di tingkat pelayanan kepolisian.

## 2.4 Kerangka Konsep

Berikut ini adalah kerangka konsep dalam penelitian ini.

**Gambar 2. 7 Research Model**



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami proses pelayanan penertiban SKCK di Polres Parepare, dengan fokus pada akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik. Creswell (2018) menyatakan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk menggali makna, memahami pengalaman subjek, dan mengeksplorasi fenomena yang kompleks secara mendalam.

Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini akan menggali perspektif petugas kepolisian dan masyarakat pemohon SKCK mengenai implementasi akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tantangan dan strategi optimalisasi layanan SKCK di Polres Parepar

#### **3.2 Lokasi dan Subjek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Polres Parepare, yang merupakan instansi kepolisian yang bertanggung jawab atas penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di wilayah Parepare. Lokasi ini dipilih karena:

1. Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan SKCK, baik untuk keperluan administrasi maupun keperluan hukum lainnya.
2. Pentingnya implementasi transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian.
3. Kesiapan Polres Parepare dalam menerapkan digitalisasi layanan SKCK, yang memungkinkan evaluasi terhadap efektivitas sistem layanan berbasis teknologi.

Subjek penelitian ini terdiri dari:

1. Petugas pelayanan SKCK di Polres Parepare yang bertanggung jawab atas penerbitan dokumen.
2. Pemohon SKCK, baik yang mengurus secara langsung maupun melalui sistem online.
3. Pihak terkait lainnya, seperti personel kepolisian yang terlibat dalam pengelolaan sistem administrasi SKCK.

Teknik pemilihan informan dilakukan menggunakan metode purposive sampling, di mana informan dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam proses pelayanan SKCK dan kapasitas mereka dalam memberikan informasi yang relevan dengan penelitian ini.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga teknik utama:

1. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)
  - a. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada petugas kepolisian dan pemohon SKCK untuk memperoleh data mengenai implementasi akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan.
  - b. Pertanyaan dalam wawancara akan berfokus pada pengalaman, kendala, dan harapan informan terhadap pelayanan SKCK.
  - c. Setiap wawancara akan direkam dan ditranskripsikan untuk analisis lebih lanjut menggunakan perangkat lunak Nvivo 12 Plus.
2. Observasi
  - a. Observasi dilakukan dengan melihat langsung proses pelayanan SKCK, baik secara manual maupun melalui sistem online.
  - b. Observasi mencakup interaksi petugas dengan pemohon SKCK, mekanisme pelayanan, dan tingkat keterbukaan informasi di lokasi penelitian.
  - c. Catatan lapangan akan dibuat untuk mendokumentasikan temuan penting terkait transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan.

### 3. Dokumentasi

- a. Data sekunder dikumpulkan dari dokumen resmi, seperti SOP pelayanan SKCK, regulasi terkait, dan laporan evaluasi layanan publik di Polres Parepare.
- b. Analisis dokumentasi dilakukan untuk memahami bagaimana regulasi dan kebijakan mempengaruhi implementasi akuntabilitas dan transparansi dalam layanan SKCK.

#### 3.4 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Qualitative Data Software Analysis (QDSA) berfungsi sebagai alat analisis, QDSA yang digunakan yakni Nvivo 12 Plus. Nvivo hari ini tidak hanya menjadi alat bantu analisis bagi peneliti namun juga sudah menjadi rujukan metode dalam penelitian (Paulus et al., 2017). Software Nvivo 12 Plus dapat memiliki kemampuan untuk pencarian teks, ide-ide yang kemudian dikaitkan melalui pengkodean dan pencarian data, serta permodelan yang dapat diambil sembari selalu dapat langsung mengakses data asli dibalik konsep yang muncul (Woolf & Silver, 2018). Pada penelitian ini menggunakan fitur tools yang tersedia di dalam Nvivo 12 Plus yakni diantaranya cluster analysis, group analysis, dan tex search analysis (Bruno, 2019).

Nvivo 12 plus telah menggunakan beragam pendekatan dan teknik analisis data yang modern sehingga penelitian-penelitian yang dikerjakan dapat melakukan eksperimen baru terhadap suatu fenomena yang diteliti (Zainab Kabba, 2015). Menurut (Creswell, 2016) penelitian dengan menggunakan QDA Nvivo 12 Plus juga telah mengadopsi teknik spiral yang kemudian oleh Woolf & Silver (2018) dimaknai sebagai tahapan analisis data. Tahap analisis data meliputi: (1) organisir data, (2) import data, (3) explore data, (4) klasifikasi data, (5) reduksi data, (6) display dan visualisasi data.

Dalam analisis data kualitatif, koding adalah proses penting yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengorganisir, dan mengkategorikan data sehingga dapat membentuk pola, tema, dan makna dalam penelitian. Menurut Miles dan Huberman (1994), proses koding merupakan tahapan utama dalam menganalisis data kualitatif untuk menemukan makna di balik data mentah yang dikumpulkan. Dalam konteks

penggunaan NVivo 12 Plus, proses koding dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan berikut:

#### 1. Organisasi Data

Tahap pertama adalah mengorganisir seluruh data yang telah dikumpulkan, seperti hasil wawancara, dokumen, rekaman, atau data sekunder lainnya, ke dalam platform NVivo. Peneliti dapat mengimpor berbagai jenis data, termasuk dokumen teks, audio, video, dan gambar. Data yang telah diimpor kemudian disusun ke dalam folder atau kategori tertentu untuk memudahkan pengelolaan.

#### 2. Pembuatan Node (Coding)

Koding dalam NVivo dilakukan dengan membuat node (simpul) sebagai wadah pengelompokan tema atau kategori. Setiap kutipan atau unit data yang memiliki makna tertentu akan dikaitkan dengan node yang sesuai. Dalam NVivo, terdapat dua jenis node utama, yaitu:

- a. Free Node → Node yang berdiri sendiri tanpa keterkaitan dengan kategori tertentu.
- b. Tree Node → Node yang terstruktur dalam bentuk hierarki, di mana node utama memiliki sub-node yang mencerminkan hubungan tematik yang lebih rinci.

#### 3. Koding Manual dan Otomatis

Proses koding dapat dilakukan secara manual dengan menandai dan menarik (drag and drop) data ke dalam node yang telah dibuat. NVivo 12 Plus juga memungkinkan koding secara otomatis menggunakan fitur Text Search dan Auto Coding, di mana sistem akan secara otomatis mencari kata kunci tertentu dan menghubungkannya dengan node yang telah ditentukan.

#### 4. Pembuatan Relasi antar Node

Setelah proses koding, NVivo memungkinkan peneliti untuk membuat relasi antar node, sehingga peneliti dapat memahami hubungan dan keterkaitan antar tema atau kategori. Fitur ini memungkinkan analisis mendalam terhadap pola-pola yang muncul dalam data.

## 5. Cluster Analysis dan Visualization

NVivo 12 Plus menyediakan fitur Cluster Analysis untuk memvisualisasikan hubungan antar node dalam bentuk diagram atau peta konsep. Fitur ini membantu peneliti dalam mengidentifikasi keterkaitan antar tema dan memperjelas struktur tematik yang terbentuk dari proses coding.

## 6. Review dan Refinement

Setelah semua data dikodekan, peneliti dapat melakukan review terhadap hasil coding dan melakukan perbaikan atau penggabungan node jika ditemukan adanya redundansi atau inkonsistensi. Proses ini bertujuan untuk memastikan hasil analisis yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

## 7. Interpretasi Data

Hasil dari proses coding kemudian diinterpretasikan untuk menemukan makna di balik pola atau tema yang muncul. NVivo memungkinkan peneliti untuk kembali ke data mentah jika dibutuhkan untuk memperkuat atau memperjelas hasil interpretasi.

Dengan demikian, proses coding dalam NVivo 12 Plus memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis data secara mendalam, mengidentifikasi pola yang muncul, dan memperkuat interpretasi terhadap fenomena yang diteliti. Fitur NVivo yang terstruktur dengan baik membantu dalam pengelolaan data yang kompleks dan memberikan gambaran visual yang mempermudah proses analisis.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil temuan dari lapangan yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung terhadap pelayanan penerbitan SKCK di Polres Parepare.

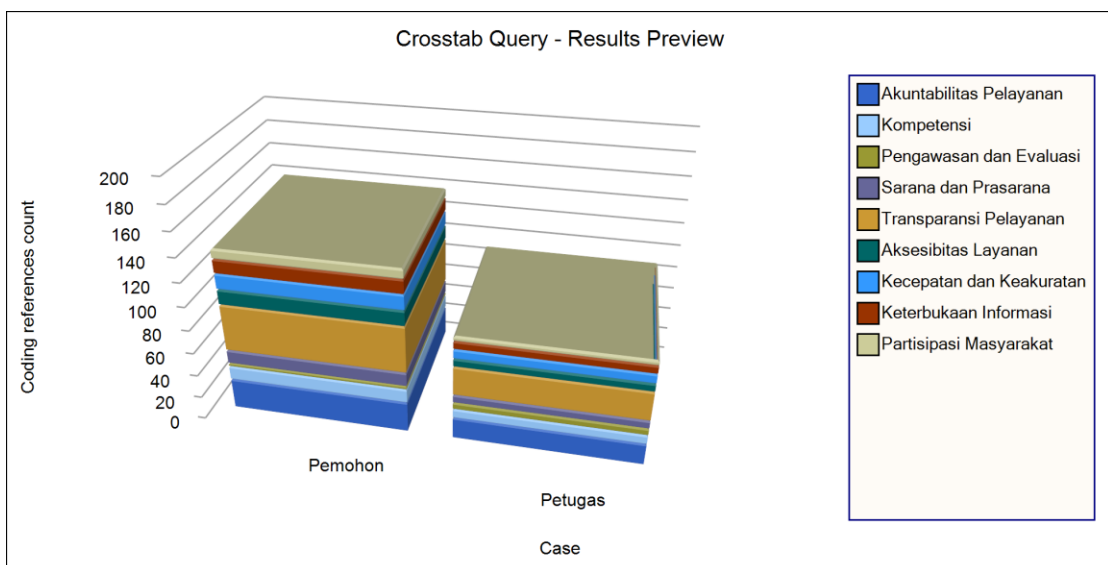
Untuk memperoleh gambaran nyata mengenai implementasi pelayanan publik dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Parepare, peneliti melakukan observasi langsung di lapangan. Observasi ini dilakukan selama tiga hari kerja berturut-turut pada bulan tanggal 3-5 Maret 2025, dengan pendekatan nonpartisipatif, yakni peneliti mengamati proses pelayanan tanpa terlibat langsung di dalamnya. Fokus observasi diarahkan pada aspek akuntabilitas dan transparansi pelayanan, termasuk responsivitas petugas, ketersediaan informasi, prosedur pelayanan, serta fasilitas penunjang.

Hasil observasi ini dimaksudkan untuk mendukung data wawancara dan dokumentasi, serta menjadi dasar dalam mengevaluasi sejauh mana prinsip akuntabilitas dan transparansi telah diterapkan dalam praktik pelayanan SKCK di tingkat operasional. Adapun hasil observasi tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini.

No.	Aspek Yang Diamati	Indikator Observasi	Hasil Temuan di Lapangan	Ket.
1.	Akuntabilitas	Kesesuaian prosedur dengan SOP	Prosedur layanan sudah mengikuti alur SOP, tetapi belum semua petugas menyampaikan informasi secara lengkap	Cukup
2.	Akuntabilitas	Ketepatan waktu pelayanan	Proses pelayanan membutuhkan waktu $\pm 30$ menit per pemohon, kecuali saat antrian tinggi	Baik
3.	Akuntabilitas	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	Petugas umumnya memahami prosedur, namun komunikasi dengan masyarakat kadang kurang ramah	Perlu peningkatan
4.	Transparansi	Ketersediaan informasi biaya dan persyaratan	Informasi tertulis tersedia di meja layanan dan banner, namun tidak semua pemohon membaca dengan saksama	Cukup

5.	Transparansi	Kemudahan akses terhadap informasi online	Aplikasi Polri Super App tersedia, tetapi belum banyak digunakan karena keterbatasan literasi digital	Perlu sosialisasi lebih lanjut
6.	Responsivitas petugas	Tanggapan terhadap keluhan atau pertanyaan dari masyarakat	Beberapa petugas merespons cepat, namun belum ada sistem pengaduan resmi yang aktif digunakan	Belum optimal
7.	Fasilitas pelayanan	Ketersediaan ruang tunggu, tempat duduk, dan kenyamanan ruangan	Ruang tunggu tersedia tetapi terbatas kapasitasnya saat ramai	Cukup nyaman
8.	Pelayanan Digital	Implementasi pendaftaran online SKCK melalui aplikasi	Sudah berjalan namun belum maksimal karena tidak semua masyarakat memahami cara penggunaannya	Perlu pendampingan digital

Selanjutnya, analisis data dilakukan menggunakan bantuan software Nvivo 12 Plus, yang membantu peneliti dalam memetakan tema-tema penting dari pernyataan para informan, baik dari sisi pemohon SKCK maupun petugas pelayanan.



**Gambar 4.1 Visualisasi Hasil Coding Referensi Berdasarkan Informan (Pemohon dan Petugas)**

Hasil visualisasi coding yang ditampilkan dalam Gambar 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar topik pembahasan berasal dari kelompok pemohon. Artinya, pemohon lebih banyak menyuarkan pengalaman, keluhan, maupun harapan mereka terhadap pelayanan SKCK dibandingkan petugas. Ini cukup wajar, mengingat mereka

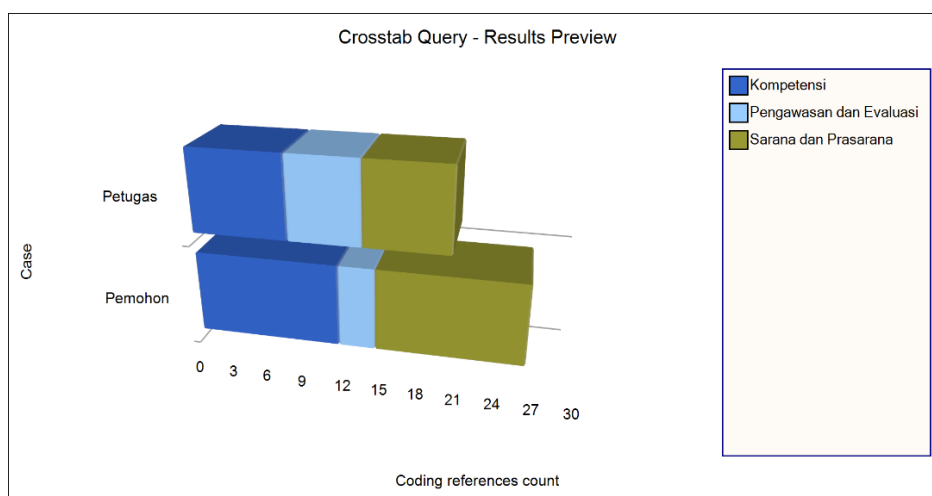
adalah pihak yang merasakan langsung dampaknya. Beberapa tema yang paling dominan dalam pembicaraan para informan adalah partisipasi masyarakat, transparansi pelayanan, dan akuntabilitas pelayanan. Ketiga hal ini tampaknya menjadi sorotan utama dalam pelayanan publik saat ini, khususnya pada proses penerbitan SKCK. Selain itu, topik seperti aksesibilitas layanan, kecepatan dan keakuratan, serta keterbukaan informasi juga cukup sering muncul, mencerminkan masih adanya celah yang perlu diperbaiki.

Sementara itu, indikator seperti kompetensi petugas, sarana dan prasarana, serta pengawasan dan evaluasi memang muncul lebih sedikit, namun tetap penting sebagai bagian dari gambaran besar sistem pelayanan. Gambaran umum ini menjadi pijakan dalam pembahasan mendalam di bagian-bagian berikutnya, yang akan mengurai lebih lanjut bagaimana akuntabilitas dan transparansi benar-benar diterapkan di lapangan, serta tantangan apa saja yang masih dihadapi.

#### 4.1 Hasil

##### 1. Akuntabilitas dalam Pelayanan SKCK di Polres Parepare

Akuntabilitas pelayanan publik tidak hanya berbicara soal tanggung jawab institusi, tetapi juga sejauh mana pelayanan diberikan secara profesional, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam konteks pelayanan SKCK di Polres Parepare, akuntabilitas ini dianalisis melalui indikator: kompetensi petugas, pengawasan dan evaluasi, serta ketersediaan sarana dan prasarana.



#### **Gambar 4.2 Visualisasi Coding Akuntabilitas: Kompetensi, Pengawasan-Evaluasi, dan Sarana Prasarana Berdasarkan Informan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dianalisis menggunakan Nvivo 12 Plus, visualisasi coding pada Gambar 4.2 menunjukkan bahwa sarana dan prasarana menjadi indikator paling banyak disebut baik oleh pemohon maupun petugas. Hal ini mengindikasikan bahwa ketersediaan fasilitas sangat mempengaruhi persepsi terhadap akuntabilitas pelayanan. Dari observasi lapangan, fasilitas pelayanan di Polres Parepare memang sudah cukup memadai, namun belum semuanya ramah bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Beberapa pemohon juga mengeluhkan ruang tunggu yang sempit dan kurangnya papan informasi yang interaktif.

Sementara itu, indikator kompetensi petugas juga cukup menonjol, khususnya dari sisi pemohon. Beberapa informan menyatakan bahwa sikap dan kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur sangat menentukan kelancaran proses pengurusan SKCK. Walau sebagian besar petugas dinilai ramah dan membantu, masih ditemukan beberapa yang kurang komunikatif dan cenderung terburu-buru saat melayani, terutama di jam-jam sibuk.

Adapun indikator pengawasan dan evaluasi muncul dalam jumlah yang lebih sedikit, namun tetap relevan. Baik pemohon maupun petugas menyadari pentingnya evaluasi berkala untuk memperbaiki sistem pelayanan. Akan tetapi, belum banyak pemohon yang mengetahui apakah ada mekanisme pengaduan atau survei kepuasan yang secara rutin dilakukan. Dari sisi petugas sendiri, tidak semua merasa dilibatkan dalam proses evaluasi pelayanan, terutama yang berada di lini depan.

Temuan ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan SKCK di Polres Parepare secara struktural mulai terbentuk, namun masih membutuhkan penguatan dalam aspek operasional. Kompetensi petugas perlu terus ditingkatkan melalui pelatihan layanan publik, sementara sarana dan prasarana harus dioptimalkan untuk mendukung kenyamanan serta aksesibilitas layanan. Di sisi lain, penting juga bagi instansi untuk membangun sistem pengawasan dan evaluasi yang terbuka, terukur, dan melibatkan pengguna layanan secara aktif.

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan prinsip penting dalam penyelenggaraan administrasi negara yang berorientasi pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Dalam konteks pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Parepare, akuntabilitas tercermin dari kompetensi petugas, efektivitas pengawasan dan evaluasi, serta kesiapan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Hasil analisis data wawancara dan observasi yang telah dikoding melalui perangkat lunak NVivo menunjukkan bahwa ketiga aspek tersebut memiliki kontribusi penting terhadap persepsi masyarakat dan kinerja institusi dalam memberikan pelayanan yang akuntabel.

Kompetensi petugas menjadi aspek fundamental dalam menjamin akuntabilitas. Sebagian besar petugas di bagian SKCK Polres Parepare telah mengikuti pelatihan rutin yang diselenggarakan oleh Polda Sulawesi Selatan maupun Baintelkam Polri. Hal ini ditegaskan oleh, KAUR YANMIN SATINTELKAM yang menyatakan:

*"Petugas pelayanan SKCK Polres Parepare telah memiliki kualifikasi penerbit SKCK, di mana para petugas telah mengikuti pelatihan dan sertifikasi secara rutin setiap tahunnya."*

Pandangan serupa disampaikan oleh operator SKCK:

*"Sangat memadai dengan pelatihan rutin sekali setahun."*

Hasil wawancara dengan pemohon juga mencerminkan persepsi positif terhadap kemampuan petugas. Misalnya, responden pemohon menyebutkan:

*"Petugasnya baik dan memahami prosedur dengan jelas."*

Dari sini dapat disimpulkan bahwa aspek kompetensi telah dipenuhi secara struktural, meskipun tantangan tetap ada dalam hal konsistensi pelayanan di waktu-waktu padat, di mana beberapa pemohon merasa pelayanan menjadi kurang komunikatif.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi prasyarat dalam menunjang akuntabilitas. Berdasarkan data NVivo, indikator ini termasuk yang paling banyak disebut baik oleh pemohon maupun petugas. Sebagian besar menyebut fasilitas yang tersedia sudah cukup menunjang. Petugas mengungkapkan:

*"Fasilitas dan teknologi yang tersedia sudah mendukung pelayanan SKCK yang cepat dan efisien."*

Namun, kendala tetap muncul dari aspek teknis, terutama terkait jaringan online. Petugas menyampaikan:

*"Jaringan/server pusat sewaktu-waktu mengalami pemeliharaan secara tiba-tiba."*

Dari sisi pemohon, memberikan masukan yang konkret:

*"Kalau bisa kapasitas ruang tunggu pelayanan ditingkatkan lagi."*

Temuan ini menunjukkan bahwa walaupun sarana utama sudah tersedia, masih ada ruang perbaikan untuk fasilitas pendukung, khususnya untuk kenyamanan dan aksesibilitas ruang layanan.

Mekanisme pengawasan dan evaluasi menjadi fondasi dari akuntabilitas berkelanjutan. Polres Parepare telah memiliki sistem pengawasan melalui pengisian link responden serta loket pengaduan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik. Petugas menjelaskan:

*"Kami memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengisi link responden tentang pelayanan SKCK."*

Hal serupa diungkapkan oleh Petugas lain:

*"Selain link, ada juga kotak saran yang disediakan."*

Namun, salah satu catatan penting dari sisi petugas adalah belum adanya penghargaan yang sepadan dengan kinerja pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh Petugas:

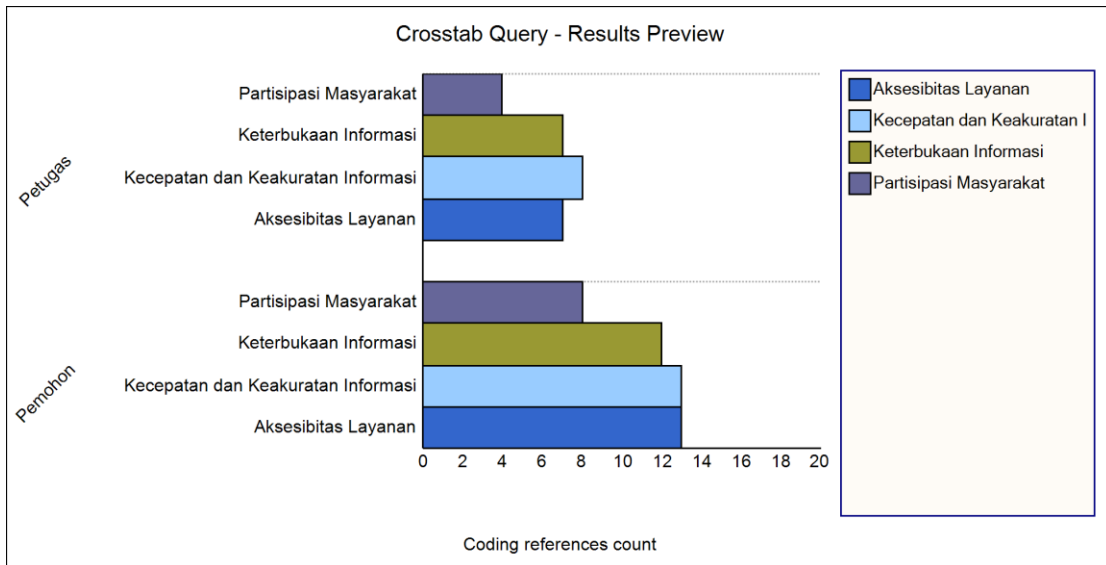
*"Sanksi ada, tetapi penghargaan belum ada."*

Ketidakseimbangan antara sanksi dan penghargaan ini berpotensi memengaruhi motivasi petugas dalam memberikan layanan terbaik. Oleh karena itu, penguatan sistem evaluasi dengan pendekatan yang lebih manusiawi dan berimbang penting untuk dilakukan.

## **2. Transparansi dalam Pelayanan SKCK di Polres Parepare**

Transparansi merupakan aspek krusial dalam pelayanan publik karena menyangkut keterbukaan informasi, kemudahan akses, serta partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Dalam penelitian ini, transparansi dianalisis berdasarkan

indikator yang dikemukakan oleh Hood (2010), yaitu keterbukaan informasi, aksesibilitas layanan, partisipasi masyarakat, serta kecepatan dan keakuratan informasi.



**Gambar 4.3 Visualisasi Hasil Coding NVivo Indikator Transparansi Pelayanan SKCK Berdasarkan Persepsi Pemohon dan Petugas**

Analisis tematik menggunakan perangkat lunak Nvivo 12 Plus mengungkapkan bahwa dari keempat indikator transparansi, aksesibilitas layanan dan kecepatan serta keakuratan informasi merupakan dua tema yang paling sering muncul dalam pernyataan informan, baik dari kelompok pemohon maupun petugas. Hal ini menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut menjadi perhatian utama dalam pengalaman pelayanan SKCK. Selain itu, keterbukaan informasi juga banyak dibahas, sedangkan partisipasi masyarakat menempati posisi terbawah dalam frekuensi penyebutan. Grafik pada Gambar 4.3 memperlihatkan distribusi penyebutan tema dari dua kelompok informan, yang secara umum menunjukkan bahwa pemohon lebih banyak menyuarakan keempat indikator dibandingkan petugas. Hal ini mempertegas pentingnya perspektif pengguna layanan dalam mengevaluasi aspek transparansi.

Transparansi merupakan aspek krusial dalam pelayanan publik karena menyangkut keterbukaan informasi, kemudahan akses, serta partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Dalam penelitian ini, transparansi dianalisis berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Hood (2010), yaitu keterbukaan informasi,

aksesibilitas layanan, partisipasi masyarakat, serta kecepatan dan keakuratan informasi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi terkait prosedur, biaya, dan waktu pelayanan SKCK telah disampaikan dengan cukup baik. Petugas menyatakan:

*"Telah adanya banner terkait prosedur, persyaratan dan waktu serta biaya pengurusan SKCK yang terpasang di depan ruang pelayanan, dan juga melalui aplikasi SUPER APPS PRESISI POLRI."*

Hal senada disampaikan oleh Petugas lainnya:

*"Informasi sudah disampaikan baik melalui selebaran maupun media sosial."*

Pandangan dari pemohon juga positif. Responden menyebut:

*"Transparan dan mudah diakses."*

Namun demikian, masih terdapat pemohon yang merasa bahwa penggunaan aplikasi digital cenderung membingungkan di awal:

*"Ribet saat pertama kali menggunakan."*

Ini menunjukkan bahwa meskipun informasi telah tersedia, cara penyampaiannya masih dapat dioptimalkan agar lebih ramah pengguna, terutama bagi pemohon pertama kali atau yang memiliki keterbatasan literasi digital.

Mayoritas responden menyatakan bahwa pelayanan SKCK mudah diakses, baik dari segi lokasi maupun prosedur. Hal ini didukung dengan keberadaan Mal Pelayanan Publik Kota Parepare yang terintegrasi. Responden menyebutkan:

*"Pelayanan sangat baik dan mudah diakses."*

Dari sisi petugas, menyampaikan:

*"Teknologi sangat berperan dalam mempermudah akses pelayanan SKCK."*

Meskipun demikian, perlu dicatat bahwa tidak semua kelompok masyarakat merasa nyaman dengan layanan digital. Oleh karena itu, penting untuk menyediakan pilihan layanan hybrid (online dan offline) secara seimbang.

Partisipasi masyarakat merupakan bentuk keterlibatan aktif dalam proses pelayanan, baik melalui pemberian masukan maupun pengaduan. Polres Parepare telah

menyediakan berbagai saluran partisipatif seperti link survei, kotak saran, dan layanan DUMAS PRESISI. Petugas menjelaskan:

*"Masyarakat dapat menjadi pengawas eksternal dan melakukan pengaduan bila terdapat kesalahan prosedur."*

Hal ini diperkuat oleh keterangan dari Petugas lainnya:

*"Ada link responden dan kotak saran yang disediakan."*

Namun, efektivitas dari saluran ini masih bergantung pada seberapa aktif masyarakat menggunakannya. Sosialisasi lebih lanjut dibutuhkan agar masyarakat tidak hanya tahu adanya saluran pengaduan, tetapi juga merasa aman dan yakin untuk menggunakannya.

Dalam hal kecepatan, pelayanan SKCK di Polres Parepare dinilai sudah sesuai standar. Semua responden menyatakan bahwa proses pelayanan cepat dan tepat waktu. Pemohon menyebut:

*"Pelayanan sudah sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan."*

Keakuratan data juga menjadi perhatian. Petugas menyatakan bahwa sebelum SKCK dicetak, data diverifikasi ulang. Seperti disampaikan oleh Petugas:

*"Jika ada kesalahan, SKCK ditarik dan dicetak ulang dengan beban administrasi ditanggung oleh petugas."*

Hal ini menunjukkan komitmen Polres Parepare dalam menjaga kualitas informasi dan mencegah kesalahan fatal dalam penerbitan dokumen resmi.

## **4.2 Pembahasan**

### **1. Akuntabilitas dalam Pelayanan SKCK di Polres Parepare**

Akuntabilitas dalam pelayanan publik sejatinya bukan hanya soal memenuhi aturan dan prosedur, tapi juga bagaimana institusi benar-benar hadir untuk masyarakat: memberikan pelayanan yang profesional, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks pelayanan SKCK di Polres Parepare, hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa akuntabilitas sudah mulai terbentuk, namun masih membutuhkan penguatan—terutama dari sisi pelibatan masyarakat dan konsistensi kualitas pelayanan.

Temuan penelitian ini menguatkan konsep akuntabilitas publik sebagaimana dijelaskan oleh Romzek dan Dubnick (1987) yang menyatakan bahwa akuntabilitas melibatkan dimensi hierarkis, profesional, hukum, dan social (Romzek & Dubnick, 1987). Di Polres Parepare, akuntabilitas hierarkis terlihat dari kepatuhan petugas terhadap SOP, namun dimensi sosial dan evaluatif belum sepenuhnya berjalan efektif, mengingat partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik masih pasif. Hal ini sejalan dengan temuan Hidayat di Polresta Surabaya yang menyebutkan rendahnya partisipasi publik dan lemahnya sistem evaluasi sebagai hambatan utama dalam optimalisasi pelayanan SKCK (Hidayat et al., 2022). Berikut ini penjabaran indikatornya.

a. Kompetensi Petugas

Dari hasil wawancara dan observasi, terlihat bahwa petugas di bagian SKCK umumnya sudah punya bekal kompetensi yang memadai. Mereka rutin mengikuti pelatihan, baik dari Polda maupun dari Baintelkam Polri. Hal ini menunjukkan adanya upaya yang serius dari institusi untuk menjaga kualitas layanan.

Beberapa pemohon juga memberi kesan positif terhadap kinerja petugas, terutama dalam hal pengetahuan prosedur dan sikap melayani. Tapi, di lapangan, tetap ditemukan situasi di mana pelayanan menjadi kurang komunikatif, terutama saat antrean panjang atau jam sibuk. Ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis saja tidak cukup—dibutuhkan juga pelatihan layanan prima, khususnya dalam menghadapi berbagai tipe pemohon yang mungkin datang dengan beragam latar belakang dan kebutuhan. Dalam teori Romzek dan Dubnick (1987), hal ini berkaitan erat dengan akuntabilitas professional di mana individu bertanggung jawab bukan hanya kepada atasan, tapi juga pada standar etika profesi dan masyarakat yang mereka layani.

b. Sarana dan Prasarana

Indikator paling banyak disebut dalam hasil coding NVivo justru adalah sarana dan prasarana. Ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat memperhatikan aspek fisik dan kenyamanan dalam menerima pelayanan. Fasilitas di Polres

Parepare memang sudah tergolong cukup lengkap, termasuk teknologi pendukung. Namun, masih ada beberapa catatan penting, misalnya keterbatasan ruang tunggu, kurangnya papan informasi interaktif, dan gangguan jaringan yang kadang menghambat proses. Komentar seperti “kalau bisa kapasitas ruang tunggu ditingkatkan” menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat kini semakin kompleks dan mereka berharap tempat pelayanan juga bisa mengikuti perkembangan zaman—bukan hanya sekadar ‘ada’, tapi juga nyaman dan ramah bagi semua.

Kalau kita lihat dari sudut pandang teori, ini adalah bentuk akuntabilitas struktural, yaitu sejauh mana organisasi menyediakan sistem pendukung yang memadai untuk menjamin proses pelayanan berjalan lancar.

#### c. Pengawasan dan Evaluasi

Satu hal yang menarik tapi juga jadi tantangan, adalah sistem evaluasi. Sudah ada link survei dan kotak saran, tapi belum semua pemohon tahu atau merasa terdorong untuk menggunakannya. Ini memperlihatkan bahwa akuntabilitas sosial—di mana masyarakat diberi ruang untuk menilai dan memberi masukan—belum berjalan maksimal.

Selain itu, dari sisi internal, petugas mengaku bahwa evaluasi jarang melibatkan mereka secara langsung. Dan yang lebih disorot lagi: penghargaan terhadap kinerja petugas nyaris tidak ada, sementara sanksi tetap diterapkan. Ketidakseimbangan ini berpotensi membuat petugas merasa “kerja kerasnya tidak dihargai,” yang bisa berdampak pada semangat dan kualitas pelayanan.

Padahal, teori akuntabilitas hierarkis menyatakan bahwa hubungan atasan dan bawahan perlu dilandasi dengan keadilan dan sistem yang seimbang. Evaluasi yang baik bukan hanya soal mencari kesalahan, tapi juga memberikan pengakuan yang layak atas upaya yang dilakukan.

Kalau disatukan, ketiga indikator kompetensi, sarana-prasarana, dan evaluasi sudah cukup menggambarkan arah pelayanan SKCK yang makin baik. Tapi pelayanan publik tidak berhenti pada “cukup baik”. Harus terus dikembangkan, apalagi jika kita bicara soal membangun kepercayaan masyarakat pada institusi sebesar Polri.

Temuan ini mendukung teori Romzek dan Dubnick bahwa akuntabilitas di sektor publik itu multidimensi: bukan hanya soal hukum dan struktur, tapi juga soal tanggung jawab profesional dan keterlibatan masyarakat. Untuk itu, pelayanan SKCK di Polres Parepare bisa lebih kuat lagi kalau:

- a. Petugas diberikan pelatihan tidak hanya teknis, tapi juga tentang komunikasi layanan.
- b. Fasilitas pelayanan terus ditingkatkan sesuai kebutuhan pengguna.
- c. Sistem evaluasi diperbaiki agar bukan hanya menghukum, tapi juga memberi apresiasi.
- d. Masyarakat dilibatkan lebih aktif dalam memberi masukan dan pengawasan.

## **2. Transparansi dalam Pelayanan SKCK di Polres Parepare**

Transparansi merupakan salah satu fondasi penting dalam pelayanan publik yang baik. Tidak cukup hanya memberikan pelayanan, tapi bagaimana masyarakat bisa tahu, paham, dan merasa dilibatkan dalam setiap tahapnya. Dalam konteks pelayanan SKCK di Polres Parepare, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa aspek transparansi sudah berjalan ke arah yang positif, meskipun masih menyisakan beberapa ruang untuk perbaikan—terutama dalam hal literasi digital dan efektivitas partisipasi masyarakat.

Dari sisi transparansi, penelitian ini memperkuat teori Open Government (Meijer & Bekkers, 2015), bahwa keterbukaan informasi, akses digital, dan partisipasi publik menjadi tiga pilar utama layanan publik yang akuntabel. Meskipun informasi biaya dan prosedur sudah tersedia secara terbuka, keterbatasan literasi digital di kalangan pemohon SKCK menyebabkan informasi tersebut tidak selalu dimanfaatkan secara optimal. Hal ini berbeda dengan temuan (Setiawan et al., 2022), yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan kepolisian telah berhasil meningkatkan transparansi. Perbedaan ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kesiapan masyarakat dan infrastruktur lokal. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis bahwa transparansi digital harus selalu diiringi dengan pendekatan inklusif dan edukatif untuk menjamin kesetaraan akses. Berikut ini penjabaran indikatornya.

#### a. Keterbukaan Informasi

Sebagian besar petugas menyebut bahwa informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan SKCK sudah disediakan secara terbuka—baik melalui banner fisik di ruang pelayanan, selebaran, maupun aplikasi Polri Super App. Pemohon pun, dalam wawancara, menyatakan bahwa mereka merasa informasi “transparan dan mudah diakses”.

Namun, hal menarik muncul dari pengalaman beberapa pemohon yang menyebut aplikasi digital “ribet saat pertama kali digunakan”. Ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan informasi dan kemudahan penggunaannya. Dengan kata lain, transparansi belum tentu terasa transparan bagi semua orang—terutama mereka yang tidak akrab dengan teknologi.

Menurut (Hood, 2010), salah satu syarat transparansi yang efektif adalah informasi tidak hanya tersedia, tetapi juga mudah dipahami dan digunakan. Maka, ke depan, akan lebih baik jika penyampaian informasi juga memperhatikan tingkat literasi digital pemohon, misalnya dengan menyediakan panduan visual, tutorial, atau pendamping digital di lokasi pelayanan.

#### b. Aksesibilitas Layanan

Hal yang patut diapresiasi adalah bahwa akses terhadap layanan SKCK di Parepare sudah tergolong baik. Lokasinya strategis, tersedia di Mal Pelayanan Publik, dan prosedurnya relatif jelas. Baik petugas maupun pemohon mengakui bahwa teknologi sangat membantu dalam mempercepat dan mempermudah proses.

Namun demikian, temuan ini juga menyiratkan perlunya pendekatan hybrid. Tidak semua masyarakat merasa nyaman dengan sistem online. Ada yang lebih memilih datang langsung karena merasa lebih aman atau lebih mudah bertanya langsung. Dalam konteks inilah, transparansi juga berarti memberikan pilihan yang adil—baik untuk yang “melek digital” maupun yang belum terbiasa dengan sistem daring.

### c. Partisipasi Masyarakat

Polres Parepare sebenarnya sudah menyediakan berbagai saluran partisipatif, mulai dari kotak saran, link survei, hingga layanan DUMAS PRESISI. Namun dari hasil lapangan, diketahui bahwa masyarakat belum sepenuhnya aktif memanfaatkannya. Ada yang tidak tahu, ada pula yang tahu tapi enggan menggunakan karena merasa “tidak yakin akan ditindaklanjuti”.

Ini menjadi catatan penting dalam kerangka partisipasi masyarakat sebagai bentuk kontrol sosial. Dalam teori transparansi, keterbukaan yang ideal adalah ketika masyarakat bisa memberi masukan, dan tahu bahwa masukannya akan didengar. Maka, sosialisasi penggunaan saluran pengaduan perlu ditingkatkan, bukan hanya dengan papan pengumuman, tapi melalui pendekatan komunikasi yang lebih personal dan membangun kepercayaan.

### d. Kecepatan dan Keakuratan Informasi

Dari sisi waktu pelayanan, hasilnya cukup memuaskan. Baik pemohon maupun petugas sepakat bahwa pelayanan SKCK berjalan cepat dan sesuai standar. Bahkan, ketika terjadi kesalahan dalam data, petugas langsung bertanggung jawab dan memperbaiki dokumen dengan beban administrasi ditanggung sendiri.

Hal ini memperlihatkan komitmen nyata terhadap keakuratan informasi, yang merupakan indikator penting dalam transparansi. Komitmen semacam ini perlu terus dijaga dan dijadikan budaya, agar masyarakat merasa bahwa pelayanan publik bukan sekadar kewajiban administratif, tapi benar-benar bentuk pelayanan yang manusiawi.

Secara keseluruhan, temuan ini selaras dengan teori transparansi dari Hood (2010) yang mencakup empat aspek utama: keterbukaan informasi, aksesibilitas, partisipasi, dan kecepatan-akurasi. Dari keempat aspek ini, aksesibilitas dan kecepatan-akurasi menjadi kekuatan utama Polres Parepare. Sedangkan partisipasi masyarakat dan literasi terhadap informasi digital masih menjadi tantangan yang harus dijawab ke depan.

Transparansi, dalam konteks pelayanan SKCK, bukan hanya soal keterbukaan secara fisik atau administratif, tapi juga soal keterbukaan secara emosional dan komunikasi dua arah. Masyarakat butuh merasa didengar, dimudahkan, dan dihargai dalam setiap proses.

Dalam konteks digitalisasi pelayanan SKCK melalui aplikasi Polri Super App, penerimaan teknologi oleh masyarakat dapat dianalisis menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi ditentukan oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi terhadap kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi terhadap kemudahan penggunaan). Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa sebagian pemohon masih memilih layanan manual karena mereka tidak merasa aplikasi digital tersebut lebih mudah atau bermanfaat secara langsung dibandingkan dengan metode konvensional.

Kurangnya literasi digital, keterbatasan akses internet, dan minimnya sosialisasi dari pihak Polres Parepare turut mempengaruhi rendahnya *perceived ease of use* di kalangan masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan Davis (1989) dan Venkatesh & Davis (2000) yang menekankan pentingnya faktor eksternal seperti pelatihan, pengalaman pengguna, dan dukungan institusi dalam meningkatkan penerimaan teknologi baru. Oleh karena itu, untuk meningkatkan *user acceptance*, perlu ada intervensi berupa edukasi digital, simplifikasi antarmuka aplikasi, dan pemberian bantuan teknis langsung di lokasi pelayanan.

Dengan mengadopsi perspektif TAM, dapat dipahami bahwa keberhasilan implementasi sistem digital pelayanan SKCK tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologinya, tetapi juga pada persepsi dan kesiapan masyarakat sebagai pengguna akhir. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik harus diimbangi dengan pendekatan sosio-teknis yang memperhatikan aspek perilaku dan psikologi pengguna.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, ruang lingkup penelitian hanya mencakup satu instansi, yaitu Polres Parepare, sehingga generalisasi temuan ke instansi kepolisian lain di daerah berbeda perlu dilakukan dengan kehati-hatian. Kedua, metode kualitatif yang digunakan cenderung menghasilkan data kontekstual yang kaya, tetapi bersifat subjektif dan bergantung pada keterbukaan informan dalam memberikan informasi. Ketiga, keterbatasan waktu dan sumber daya membuat peneliti belum dapat menggali secara mendalam persepsi dari seluruh pemohon SKCK, khususnya mereka yang berada di wilayah dengan keterbatasan akses digital. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) atau memperluas lokasi penelitian untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### A. Kesimpulan

##### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, analisis, dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat akuntabilitas pelayanan SKCK di Polres Parepare telah berjalan cukup baik. Petugas menunjukkan kompetensi melalui pelatihan rutin dan sikap profesional dalam memberikan pelayanan. Ketersediaan sarana dan prasarana juga sudah mendukung kelancaran proses, walaupun masih ada kekurangan seperti ruang tunggu yang sempit dan gangguan jaringan. Namun, sistem pengawasan dan evaluasi masih perlu diperkuat, terutama dalam aspek pelibatan petugas dan pemberian penghargaan yang seimbang dengan sanksi.
2. Transparansi dalam pelayanan SKCK telah diwujudkan dalam bentuk keterbukaan informasi, aksesibilitas layanan, dan ketepatan informasi. Informasi tersedia melalui banner, media sosial, dan aplikasi digital, namun belum sepenuhnya ramah bagi masyarakat dengan literasi digital rendah. Akses layanan dinilai mudah dan cepat, namun partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan pemberian masukan masih terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi administratif sudah berjalan, namun transparansi substantif masih perlu ditingkatkan.
3. Kendala utama dalam pelayanan SKCK terletak pada keterbatasan fasilitas pendukung, rendahnya partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan, serta belum optimalnya pendekatan digital yang inklusif. Upaya optimalisasi yang telah dilakukan perlu ditingkatkan melalui pendekatan yang lebih manusiawi dan dialogis antara petugas dan pemohon.

##### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disusun beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan konstruktif bagi pihak-pihak terkait, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Polres Parepare.

1. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi ilmiah bagi pengembangan kajian-kajian tentang akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik, khususnya pada sektor kepolisian. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan studi serupa dengan pendekatan kuantitatif atau melakukan perbandingan antar daerah untuk mengidentifikasi praktik terbaik dalam layanan SKCK
2. Secara praktis, Polres Parepare disarankan untuk meningkatkan kapasitas petugas layanan melalui pelatihan rutin di bidang komunikasi publik, profesionalisme, serta pemanfaatan teknologi layanan. Perlu juga penguatan fasilitas pendukung, seperti ruang layanan yang nyaman dan sistem digital yang lebih inklusif, agar pelayanan SKCK lebih efisien, ramah pengguna, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
3. Secara kebijakan, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang akuntabel dan transparan. Perlu disusun kebijakan internal berupa SOP yang lebih responsif dan mekanisme evaluasi berbasis partisipasi masyarakat, serta pengembangan sistem pengaduan publik yang cepat, terbuka, dan dapat ditindaklanjuti secara akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, Y. (2019). *Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat*.  
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:182567603>
- Barasa, P. S., Shitetswa, A., & Ngome, C. K. (2023). Effects Of Transparency-Focused Social Accountability Actions On Public Service Delivery In Kakamega County Government Ministries, Kenya. *IJRDO - Journal of Business Management*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:259753251>
- Bruno, L. (2019). A Percepção Dos Enfermeiros Sobre Educação Permanente Em Saúde No Contexto Da Estratégia Saúde Da Família De Sobral. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Chan, H. S., & Rosenbloom, D. H. (2010). Four Challenges to Accountability in Contemporary Public Administration: Lessons From the United States and China. *Administration & Society*, 42, 11S-33S.  
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:145139417>
- Creswell, J. W. (2016). Reflections on the MMIRA The Future of Mixed Methods Task Force Report. *Journal of Mixed Methods Research*, 10(3), 215–219.  
<https://doi.org/10.1177/1558689816650298>
- Demirag, I. S., & Khadaroo, I. (2011). Accountability and value for money: a theoretical framework for the relationship in public–private partnerships. *Journal of Management & Governance*, 15, 271–296.  
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:153832136>
- Fernanda, F., & Hasan, E. (2018). *Pelayanan Publik Di Kantor Balai Riset Dan Standarisasi Industri Banda Aceh (Suatu Kajian Terhadap Pelaksanaan Pengujian Produk)*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:169920373>
- Fitri, S. A., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan). *Publika*, 835–850.

<https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p835-850>

- G Putra, H., Anita, L., & Helmy, H. (2023). The Effect of Accountability, Transparency, and Public Participation on the Performance of Public Service Organizations (Empirical Study on Investment Board and Integrated Licensing Services in West Pasaman Regency). *Siber Journal of Advanced Multidisciplinary*, 1(1), 35–43. <https://doi.org/10.38035/sjam.v1i1.15>
- Godjali, M. R., Utami, W. K., & Ramadhan, G. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Model Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Berbasis Transparansi Dan Partisipasi Warga Pada Kantor Desa Sindangsari Dan Desa Pasir Karag. *Komunitas : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:237932577>
- Greiling, D., & Spraul, K. S. (2010). Accountability and the Challenges of Information Disclosure. *Public Administration Quarterly*, 34, 338. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:154506712>
- Halimah, E. (2021). *Perilaku Responsivitas Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Perikanan dan Kelautan Kota Palopo*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:245764557>
- Hasanah, D. I. (2019). *Moral dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:211346865>
- Hendrawan, A. (2020). *Analisis Akuntabilitas, Transparansi dan partisipasi pengelolaan dana desa dengan pendekatan good Governance pada Desa Lawang Agung dan Desa Karang Waru di Kecamatan Rupit Kabupaten MURATARA*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:226096531>
- Hidayat, A., Chandra, T., & Putra, R. (2022). Service Quality on Consumer Satisfaction and Non-Wage Consumer Loyalty in BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Panam Branch. *Journal of Applied Business and Technology*, 3(2), 166–176. <https://doi.org/10.35145/jabt.v3i2.101>
- Hood, C. (2010). Accountability and Transparency: Siamese Twins, Matching Parts, Awkward Couple? *West European Politics*, 33(5), 989–1009.

- Indra Kristian, Aulia Fitriani Rahma, Bayu Nugraha, & Cinta Amalia Putri. (2020). Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Perspektif Kinerja Pemerintah Daerah. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 18(3), 11–22.  
<https://doi.org/10.54783/dialektika.v18i3.70>
- Iqram, I., & Husin, T. (2017). *Akuntabilitas Birokrasi Pelayanan Administrasi Publik Di Kabupaten Aceh Barat Daya (Studi kasus di kantor Pelayanan Perizinan Terpadu); Bureaucratic Accountability The Public Administration Service Southwest Aceh District (Case Study on the Integrated Lice.*  
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:229303640>
- Jakaria, Y. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Inspirasi.*  
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:255656601>
- Kwon, S., & Roh, J. (2010). Accountability of Performance Oriented Contract Management: The Case of a Performance Based Cleanup Program in Florida. *Korean Review of Organizational Studies*, 7, 1–19.  
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:167975969>
- Laksana, B. T., & Meirinawati, M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Poli Umum Di Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember. *Publika*, 2547–2560. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2547-2560>
- Meijer, A., & Bekkers, V. (2015). A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field. *Government Information Quarterly*, 32(3), 237–245. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.04.006>
- Mulyani, N., Sinarwati, S. M. S. A. N. K., & Yuniarta, S. A. G. A. (2017). *Analisis Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik Dengan Akuntabilitas Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng).*  
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:151826524>
- Oktavian, H., Mustafa, D., Parenrangi, A. R., Ilmu, S., Negara, A., Pascasarjana, P., & Bosowa, U. (2024). *Akuntabilitas Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada*

- Dinas Ketenakerjaan Dan Transmigrasi Kabupaten Sikka , Provinsi Nusa Tenggara Timur Bureaucratic Accountability in Public Services at the Employment and Transmigration Office of Sikka Regency , East Nusa. 2(1), 19–28. <https://doi.org/10.35965/pja.v2i1.4600>*
- Paulus, T., Woods, M., Atkins, D. P., & Macklin, R. (2017). The discourse of QDAS: reporting practices of ATLAS.ti and NVivo users with implications for best practices. *International Journal of Social Research Methodology*, 20(1), 35–47. <https://doi.org/10.1080/13645579.2015.1102454>
- Pramesti, A. T., & Palapah, M. A. O. (2021). *Pelayanan Digital Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat melalui Aplikasi SIMPATIK*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:238832971>
- Prathiwi, L., Remmang, H., & Abubakar, H. (2021). HUBUNGAN PENGARUH PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP KINERJA PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN UJI KETERAMPILAN PENGEMUDI (SKUKP) PADA DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA SULAWESI SELATAN. *Indonesian Journal of Business and Management*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:245601989>
- Rahman, F. (2021). *Menjelaskan Relasi Antara Kualitas Pelayanan Publik Dengan Korupsi Dan Keterlibatan Masyarakat Sipil Di Kota Malang*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:236569953>
- Ringga, F. A. (2017). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2016-2017*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:158061778>
- Risda, D., & Nurdiansyah, E. (2023). Pembentukan Karakter Birokrat Indonesia yang Berakhlak. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:259530762>
- Romzek, B. S., & Dubnick, M. J. (1987). Accountability in the Public Sector: Lessons from the Challenger Tragedy. *Public Administration Review*, 47(3), 227. <https://doi.org/10.2307/975901>

- Rosyid, M. (2019). *Perwujudan Pelayanan Prima Dalam Proses Pembuatan E-KTP Untuk GoodGovernance(Studi Di Kecamatan Tanjung Seneng Kota Bandar Lampung)*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:204420253>
- Rudi, R., Yunus, M., & Saleh, H. A. (2018). Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Mamuju. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31314/pjia.7.1.53-62.2018>
- Salsabila, N. P., & Mayarni, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Menuju Smart City Madani Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. *Reformasi*, 11(2), 109–119. <https://doi.org/10.33366/rfr.v11i2.2596>
- Setiawan, A., Prastowo, A. T., & Darwis, D. (2022). Sistem Monitoring Keberadaan Posisi Mobil Berbasis Gps Dan Penyadap Suara Menggunkan Smartphone. *Jurnal Teknik Dan Sistem Komputer*, 3(1), 35–44. <https://doi.org/10.33365/jtikom.v3i1.1644>
- Setyadi, A., Puspita, S., Salmah, N. N. A., & Najib, M. (2023). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Tipe Kepribadian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang Ahmad*. 117–129.
- Situmeang, F. N. (2018). *Peran Ombudsmen Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:159249438>
- Windari Irom Putri, F. M. (2021). Transparansi Organisasi Perangkat Daerah dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Governance and Administrative Reform*, 2(1), 45–60. <https://doi.org/10.20473/jgar.v2i1.30690>
- Wirnipin, K. S., Adiputra, S. E. S. H. M. S. I. M. P., & Yuniarta, S. A. G. A. (2015). *Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Organisasi Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:141629649>

- Woolf, N. H., & Silver, C. (2018). Qualitative Analysis Using Nvivo, The Five Level QDA Method. In *Routledge* (pp. 1–1235). Routledge.
- Wulandari, Y. (2024). Persepsi Publik Tentang Digitalisasi Layanan Pusaka Kemenag. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 4(5), 1858–1872. <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v4i5.3668>
- Zainab Kabba, S. D. (2015). NVivo 12: Up and Running. *IT Services, University of Oxford*, 1–68.