

# **PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PELAKSANAAN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PADA KANTOR DINAS CATATAN SIPIL KABUPATEN BUTON SELATAN)**

**Widiarti\*<sup>1</sup>, Tri Astuti**

<sup>1,2</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Buton, Baubau, Indonesia  
e-mail: [widiarti1803@gmail.com](mailto:widiarti1803@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kualitatif, penelitian dilakukan di Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara. Dilakukan penelitian ini pada bulan Mei s/d Juli 2023. Hasil penelitian diperoleh menjelaskan bahwa proses penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam peningkatan pelayanan publik meliputi, komitmen dari pimpinan dan staf dari Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan, penggunaan sumber daya menurut undang-undang yang berlaku, pencapaian tujuan dan sasaran, implementasi visi dan misi, keterbukaan pada proses penyelenggaraan, peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dimengerti oleh publik, kemudahan dalam memperoleh informasi bagi publik di Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan belum sepenuhnya transparan dan akuntabel karena pelayanan yang dilakukan masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat. Misalnya terkait masalah jaringan dan fasilitas yang kurang memadai. Sehingga pekerjaan yang dilakukan terhambat dan tidak dapat terselesaikan dengan tepat waktu, serta sikap pegawai yang masih acuh dengan tugas dan fungsinya.

**Kata Kunci: Akuntabilitas, Transparansi, Buton Selatan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the application of the principles of accountability and transparency in improving public services at the Civil Registry Office of South Buton Regency. The research method used is qualitative analysis, the research was conducted at the Civil Registry Office of South Buton Regency, Southeast Sulawesi Province. This research was conducted in May to July 2023. The research results obtained explained that the process of applying the principles of accountability and transparency in improving public services includes, commitment from leaders and staff from the Civil Registry Office of South Buton Regency, use of resources according to applicable laws, achievement of goals and objectives, implementation of vision and mission, openness in the implementation process, regulations and service procedures that are easily understood by the public, ease in obtaining information for the public at the Civil Registry Office of South Buton Regency is not yet fully transparent and accountable because the services carried out there are still several complaints from the public. For example related to network problems and inadequate facilities. So that the work carried out is hampered and cannot be completed in a timely manner, as well as the attitude of employees who are still indifferent to their duties and functions.*

**Keywords: Accountability, Transparency and Buton Selatan Distric**

## **1. PENDAHULUAN**

Sejak runtuhnya reformasi diharapkan mampu berdampak positif bagi masyarakat terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan, hal tersebut terlihat dari keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan masyarakat luas. Terjadinya hal tersebut karena banyaknya kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN) dalam sistem pemerintahan yang berdampak kepada tatanan dan citra di mata publik. Sampai sekarang ini masyarakat beranggapan bahwa kualitas pelayanan publik masih diwarnai dengan berbagai macam masalah, misalnya pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedurnya bertele-tele, biaya/tarif yang tidak jelas, serta adanya praktik pungutan liar (pungli), merupakan kualitas rendahnya pelayanan publik di Indonesia. Disamping itu, terdapat kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang kurang mampu akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang dianggap mampu (memiliki uang), dengan sangat mudahnya memperoleh pelayanan. Umuri (2019).

Kejadian tersebut disebabkan karena sistem pemerintah yang belum mengalami perubahan mendasar dari sistem pelayanan konvensional. Sistem tersebut ditandai dengan perilaku aparatur negara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani, dan bukan untuk melayani. Sedangkan dalam pelayanan prima ialah melayani bukan dilayani. Akan tetapi, kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami penurunan yang semakin hari semakin parah disebabkan karena lemahnya kinerja aparat pemerintahan/birokrasi. Kepercayaan masyarakat semakin parah ketika pemerintah berperan menghadirkan pelayanan prima kepada publik menjadi didominasi dan ditentukan oleh rezim yang berkuasa. Hal tersebut menyebabkan kebalikan daripada pelayanan publik menjadi publiklah yang menjadi pelayan bagi pemerintah. Adanya reformasi memicu pendayagunaan aparatur negara dengan berbagai tuntutan untuk mewujudkan administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan. Dengan adanya penerapan prinsip *good governance* merupakan salah satu persyaratan utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai cita-cita bangsa serta tujuan negara. Dalam rangka hal tersebut, dibutuhkan perkembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang akurat, jelas, tepat dan nyata. Sehingga penyelenggara pemerintah dalam membangun dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasil dan bertanggungjawab. Umuri (2019).

Mengingat kompleksitas yang tinggi dan hambatan yang besar dalam pengembangan tata kelola yang baik, diperlukan strategi untuk memulai reformasi praktik tata kelola. Pelayanan

publik dipilih sebagai langkah utama karena nilai-nilai yang selama ini mencerminkan praktek *good governance* dalam pelayanan publik dapat lebih jelas dan mudah diimplementasikan. Nilai-nilai seperti efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dapat diterjemahkan ke dalam penyampaian layanan publik dengan relatif mudah. Haikal, dkk (2022).

Dalam pasal 31 ayat (2) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa salah satu tujuan dilakukannya penataan daerah adalah untuk mempercepat kualitas pelayanan publik. Melalui kebijakan ini, jarak pelayanan publik dari instansi pemerintah kepada masyarakat diharapkan dapat diperpendek, sebab dengan desentralisasi diharapkan terjadi pengalihan tanggung jawab, kewenangan, dan sumber-sumber daya yang ada di daerah dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah.

Pada masa transisi otonomi daerah, kesejahteraan masyarakat harus tetap dijadikan pedoman dalam perumusan peran dan tugas pemerintah. Dalam reformasi sistem pemerintahan, perumusan tentang tugas dan peran pemerintah merupakan suatu bagian dari tugas pemerintah itu sendiri. Dengan adanya perumusan tentang tugas dan peranan pemerintah, maka dapat dipilah-pilah fungsi pemerintah dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, dikarenakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yaitu sebagai penyelenggara pelayanan publik. Rahman, dkk (2019)

Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi yang mengukur kemampuan suatu organisasi untuk mencapai targetnya/keperluannya. Dalam hal ini suatu organisasi mampu mengukur dan menyusun serta mengorganisasi sumber daya terhadap aparatur sipil negara untuk mencapai tujuannya.

Akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk mempertanggungjawabkan apa yang dilakukan dengan cara terbuka, baik dalam bentuk laporan atau penjelasan. Hal tersebut merupakan kewajiban untuk memenuhi hak rakyat. Sedangkan hak rakyat merupakan bentuk pertanggungjawaban terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah, serta merasa puas akan semua kebijakan pemerintah. Maani (2009).

Pemerintah Kabupaten Buton Selatan khususnya pada Kantor Dinas Catatan Sipil diharapkan dapat menyelenggarakan administrasi atau pengurusan kependudukan dengan sebaik-baiknya guna terciptanya pemerintahan yang baik atau *good governance* terhadap pelayanan kepada masyarakat. Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan merupakan salah satu pelayanan publik yang bergerak di bidang administrasi publik. Instansi

pemerintahan didalamnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan keinginan masyarakat.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Definisi Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan publik berasal dari *public* dan *service*. Istilah *public* adalah masyarakat umum atau yang menyangkut tentang aspek sebuah negara yaitu masyarakat dan bangsa. Sedangkan *service* adalah tindakan atau kinerja yang diberikan kepada masyarakat umum maupun yang berkaitan dengan sebuah negara.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau suatu rangkaian acara dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara, penduduk, barang maupun jasa, serta pelayanan yang berkaitan dengan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara publik. Dalam memberikan pelayanan terbaik oleh penyedia layanan, harus difokuskan kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas atau kuantitasnya.

### **2.2 Akuntabilitas**

Menurut Edowai, dkk (2021) Akuntabilitas adalah dasar dari semua proses pemerintahan, yang keefektifannya bergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjelaskan bagaimana mereka memenuhi tanggung jawab konstitusional dan hukum mereka. Akuntabilitas adalah persyaratan penting untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan memastikan bahwa itu digunakan dengan tingkat efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas. Akuntabilitas publik adalah jenis akuntabilitas yang berlaku untuk semua bentuk kegiatan yang dilakukan oleh wali amanat terhadap individu atau bentuk yang memintanya.

Prinsip-prinsip akuntabilitas dikutip dari Swasanany (2019) yaitu:

- a. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf untuk melakukan pengelolaan organisasi yang akuntabel
- b. Sistem yang menjamin penggunaan sumber daya secara konsisten berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c. Tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan

- d. Berorientasi pada visi, misi, hasil dan manfaat yang diperoleh organisasi
- e. Memegang erat nilai kejujuran, transparan, objektif dan inovatif.

### **2.3 Transparansi**

Transparansi berasal dari kata *transparency* merupakan kata yang menyatakan keadaan terbuka. Transparan adalah bahan dengan sifat jelas, tembus cahaya, nyata dan hidup. Transparansi sebagai prinsip dari *good governance* yang menjamin akses atas kebebasan bagi setiap orang/individu untuk memperoleh informasi tentang penyelenggara pemerintah khususnya pelayanan publik, yakni informasi yang di dapatkan dari proses pembuatan dan pelaksanaan serta hasil yang ditetapkan.

Menurut Dwiyanto dalam (Irmawati, dkk, 2022) Transparansi merupakan keterbukaan akses yaitu berupa informasi yang harus diketahui oleh masyarakat terkait dengan pelayanan atau kegiatan yang dibutuhkan. Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengembangan daerah.

Menurut Dwiyanto (Nengsih, dkk, 2019) Transparansi dalam pelayanan publik terdapat tiga indikator yaitu:

- a. Mengukur tingkat keterbukaan pada proses penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Transparansi pada peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dimengerti oleh pengguna layanan
- c. Kemudahan dalam memperoleh informasi tentang berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Populasi dan Sampel**

Populasi dari penelitian ini adalah 18 orang Aparatur Sipil Negara di Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan dan masyarakat Buton Selatan. Sedangkan sampel dalam penelitian ini yaitu 4 orang pegawai Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan diantaranya Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, dan Seksi Identitas Penduduk, serta 14 orang masyarakat Buton Selatan diantaranya yang mengurus dokumen di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan secara offline dan masyarakat setempat.

### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dengan menggunakan dua jenis sumber data yaitu, data primer dan sekunder.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode yang dilakukan dalam pengumpulan data ada tiga tahap yaitu tahap pertama melakukan observasi, kemudian memberikan pertanyaan-pertanyaan untuk menambah informasi bagi peneliti dengan cara wawancara, setelah itu mengumpulkan data-data dengan metode dokumentasi.

### **3.4 Metode Analisis Data**

Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan bantuan dari data hasil olahan wawancara, dengan cara menganalisis data yang dikumpulkan yang digunakan dan betul-betul terjadi dalam penelitian yang kemudian dijabarkan dalam uraian dan penjelasan secara jelas dan akurat.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Hasil Penelitian**

#### **4.1.1 Komitmen dari Pimpinan dan Staf Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan**

Menurut Bapak Rusli selaku Sekretaris Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan komitmen antara Kepala Dinas dan Staf lain agar berjalan seiringan yaitu:

*“ Yang bisa kami lakukan. Kami selalu berupaya, bersepakat mulai dari pimpinan sampai bawahan agar kami tetap mengedepankan kedisiplinan dengan datang tepat waktu yang berdasarkan dengan peraturan bupati tentang jam kerja yaitu pukul 7.30, itu yang kami harus terapkan semaksimal mungkin dengan tepat waktu untuk melayani masyarakat. Dan kami selalu berkomitmen untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati, senyum, ceria dan kekeluargaan dalam melakukan pelayanan.” (Hasil wawancara pada hari Selasa, 30 Mei 2023)*

Maka komitmen antara pimpinan dan bawahan yaitu saling berjalan beriringan dalam meningkatkan kualitas pegawai atau staf dalam melakukan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Serta setiap pegawai baik staf maupun kepala bidang selalu bertanggung jawab atas kinerjanya berdasarkan pada bidang masing-masing dengan rujukan peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait pelayanan publik.

Selain itu, kerja sama antar pimpinan dan pegawai sudah baik akan tetapi, perlu ditingkatkan lagi karena masih ada beberapa pegawai yang acuh dengan tugas dan fungsinya

sebagai pemberi pelayanan. Dan bahkan masyarakat dibiarkan menunggu karena pelayanan yang bertugas kurang lebih 1 atau 2 orang staf, sedangkan yang lainnya sibuk dengan urusan masing-masing, bahkan ada yang mengoborol sesama mereka.

#### **4.1.2 Penggunaan Sumber Daya Menurut Undang-Undang yang Berlaku**

Selaku aparatur sipil negara dalam instansi pemerintahan maka perlu bersikap profesional dalam memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini karena aparatur sipil negara merupakan pengambil keputusan, perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Bapak Rusli selaku Sekretaris Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan mengatakan faktor apa saja yang dapat mendukung pelayanan publik berkualitas yaitu:

*“ Kualitas dari pegawai yang harus bersikap professional, baik pegawai negeri maupun yang masih magang, baik itu dibidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dan pihak pemanfaatan data. Dan kami selalu mengapadute setiap perkembangan yang ada dibidang masing-masing pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan. Dan kami selalu bertanya atau berdiskusi manakala ada kendala yang kami temukan karena setiap yang melakukan pelayanan (masyarakat) selalu membawa permasalahannya masing-masing, baik itu mau melakukan pencetakan KTP, pembuatan Kartu Keluarga dalam sebagainya.” (Hasil wawancara pada hari Selasa, 30 Mei 2023)*

Sedangkan menurut Bapak Salehuddin selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mengatakan:

*“ Faktor utama yang menjadi hambatan dalam meningkatkan sumber daya kami itu ada dua, pertama faktor internal yaitu kurangnya sumber daya manusia di kantor ini sehingga dapat menghambat peningkatan kualitas kinerja. Yang kedua itu faktor eksternal terkait masalah anggaran untuk perbaikan fasilitas yang ada di kantor ini.” (Hasil wawancara pada hari Selasa, 30 Mei 2023)*

Mengingat pentingnya profesionalisme kerja sebagai syarat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masyarakat, maka setiap pegawai Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan untuk senantiasa meningkatkan kualitas profesionalismenya.

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan masih sangat minim/kurang. Hal tersebut dilihat dari jumlah pegawai hanya 19 orang pada tahun 2023. Serta fasilitas yang dimiliki tidak mendukung sekali, baik dari Komputer, printer, alat perekam KTP cuman ada satu dan alat perekaman KIA juga hanya ada satu, maupun fasilitas lainnya.

### **4.1.3 Pencapaian dan Tujuan Sasaran**

Pencapaian yang telah dilakukan dalam pelayanan menurut Bapak Rusli selaku Sekretaris Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan mengatakan:

*“ Berbicara mengenai pencapaian, kami terus berupaya semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan sesuai dengan visi misi kami yaitu mampu meningkatkan pelayanan yang bersifat efektif dan efisien berbasis informasi teknologi (IT), dan membangun partisipasi masyarakat dalam pengurusan pelayanan secara tertib.” (Hasil wawancara pada hari Selasa, 30 Mei 2023)*

Untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan maka Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan harus semaksimal mungkin untuk mencapai pelayanan yang berkualitas sesuai dengan visi misi, dengan cara meningkatkan pelayanan secara efektif dan efisien, membenahi sarana dan prasarana, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Akan tetapi, masih terdapat kendala atau hambatan yang dirasakan oleh masyarakat yaitu terkait jaringan yang kurang stabil, masih terdapat segilintir orang dalam antrian karena petugas yang bekerja cuman sedikit atau tidak sebanding dengan orang yang melakukan pelayanan. Serta waktu dalam pengurusan terbilang cukup lama, kecuali ada orang dalam.

### **4.1.4 Implementasi Visi dan Misi**

Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan berupaya menciptakan pelayanan yang sesuai dengan visi misi yang telah ditentukan dengan melakukan pelayanan secara cepat dan mudah, melakukan pelayanan secara efektif dan efisien, dan meningkatkan kualitas sumber daya pegawai yang berdaya saing agar dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Serta menciptakan pelayanan prima. Bapak Mustafa selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mengatakan:

*“ Sesuai dengan visi misi kami yaitu salah satunya meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif dan efisien maksudnya adalah tergantung dari apa yang dimiliki oleh kantor ini, misalnya fasilitas yang mendukung maka pelayanan akan mudah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.” (Hasil wawancara pada hari Selasa, 04 Juli 2023)*

Akan tetapi visi misi yang dijalankan belum sepenuhnya terlaksana karena masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang dilakukan, serta fasilitas yang kurang mendukung yaitu peralatan kantor. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik maka perlu diperhatikan tingkat kepuasan masyarakat ketika melakukan pelayanan. Berhasilnya

suatu pelayanan yang dilakukan dalam instansi pemerintahan yaitu ketika masyarakat merasa puas atau senang atas pelayanan yang diberikan.

#### **4.1.5 Keterbukaan pada Proses Penyelenggaraan**

Dengan diimplementasikannya keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, setidaknya akan berdampak secara internal dan eksternal. Secara internal keterbukaan pada proses penyelenggaraan dapat menghilangkan potensi adanya penyalahgunaan wewenang publik oleh instansi pemerintah yang bersangkutan. Sedangkan secara eksternal yaitu keterbukaan pada proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan bersungguh-sungguh, agar dapat meningkatkan pelayanan yang bermutu dan terjaminnya kepastian bagi masyarakat selaku publik. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari pegawai Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan.

Menurut Bapak Rusli selaku Sekretaris Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan mengatakan:

*“ Bahwa dalam setiap pelayanan yang ada disini tidak terdapat pungli, semuanya gratis. Terkait dengan proses penyelenggaraanya semua sudah terpampang di depan kantor. Kita bisa lihat sendiri bagaimana cara prosedur awal dalam pengurusan sampai tahap akhir yang ada di spanduk di depan kantor.” (Hasil wawancara pada hari Selasa, 30 Mei 2023)*

Selain itu proses penyelenggaraannya cukup baik dan bersifat terbuka serta pegawainya memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar prosedur yang berlaku. Namun dari segi sikap perlu ditingkatkan lagi. Mengingat tugas dari pegawai merupakan pemberi layanan. Sehingga sudah semestinya pelayanan dilakukan dengan baik kepada masyarakat.

#### **4.1.6 Peraturan dan Prosedur Pelayanan yang Mudah Dimengerti oleh Publik**

Setiap peraturan dan prosedur dalam pelayanan tujuannya adalah menjelaskan dan memberi pengertian mengenai tahap-tahap yang dilalui dalam pembuatan administrasi kependudukan maupun administrasi pencatatan sipil. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari pegawai Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan. Bapak Rusli selaku Sekretaris Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan mengatakan:

*“ Kita bisa lihat sendiri di depan kantor ada Standar Operasional Prosedur (SOP), dimana disitu menjelaskan bagaimana proses tahapan awal sampai akhir dalam pembuatan administrasi kependudukan ataupun administrasi pencatatan sipil.” (Hasil wawancara pada hari Selasa, 30 Mei 2023)*

Sedangkan hasil wawancara dengan masyarakat mengatakan bahwa tahap prosedur ketika membuat administrasi kependudukan dan administrasi pencatatan sipil bersifat mudah

atau dapat dipahami akan tetapi jaringan adalah masalah utama yang sering dikeluhkan oleh Masyarakat.

#### **4.1.7 Kemudahan dalam Memperoleh Informasi Bagi Publik**

Keputusan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik memberikan jaminan kepastian, khususnya terkait dengan akses publik terhadap informasi lembaga publik. Pernyataan dari Bapak Rusli selaku Sekretaris Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan mengatakan:

*“ Dalam pelayanan yang kami lakukan disini mengenai informasi kita selalu bersifat terbuka. Jika masyarakat tidak paham atau masih bingung mereka bisa bertanya pada pegawai yang ada di kantor ini. Dan apabila jaringan bermasalah maka kami akan menyampaikan kepada masyarakat bahwa sedang ada gangguan, seperti halnya masyarakat ingin mau mencetak KTP kami sampaikan bahwa jaringan sedang gangguan, jadi pencetakan KTP tidak bisa dilakukan.” (Hasil wawancara pada hari Selasa, 30 Mei 2023)*

Hal tersebut sejalan dengan Masyarakat bahwa informasi bersifat mudah. Akan tetapi ketika masyarakat yang ingin bertanya kepada pegawai yang bertugas terkait hal yang tidak dimengerti, maka mereka akan mengalihkan pertanyaan tersebut kepada yang lebih tahu. Dan ada beberapa masyarakat yang tidak tahu sama sekali terkait informasi pelayanan, namun sesampainya di kantor masyarakat bisa menemukan banyak sekali informasi yang bisa didapatkan.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Komitmen dari Pimpinan dan Staf dari Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan**

Komitmen yang dilakukan antara pimpinan dan bawahan pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan yaitu saling berjalan beriringan untuk meningkatkan kualitas pegawai atau staf dalam melakukan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Serta setiap pegawai baik staf maupun kepala bidang selalu bertanggungjawab atas kinerjanya berdasarkan pada bidang masing-masing dengan rujukan peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait pelayanan publik.

Akan tetapi, komitmen yang dibangun pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan tidak begitu sepenuhnya dijalankan karena masih terdapat beberapa pegawai yang acuh dengan tugas dan fungsinya sebagai pegawai dalam hal ini yang melayani masyarakat, hal tersebut dilihat dari pada saat penulis melakukan observasi di lapangan dan mendapati ada segelintir masyarakat yang menunggu atau mengantri lama. Hal tersebut disebabkan

karena pegawai yang bertugas hanya beberapa orang saja sedangkan yang lainnya sibuk bercerita atau sibuk dengan urusannya masing-masing. Sedangkan tujuan diterapkannya komitmen antara pimpinan dan bawahan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan saling bekerja sama antara satu sama lain dalam proses kegiatan pelayanan yang ada di Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan karena itu merupakan tanggung jawab antara Kepala Dinas dan pegawainya ketika melayani masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan dan administrasi pencatatan sipil, maka akan meningkatkan kinerjanya antara pimpinan dan bawahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **4.2.2 Penggunaan Sumber Daya Menurut Undang-Undang yang Berlaku**

Permasalahan yang dimiliki oleh Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan yaitu permasalahan yang berasal dari masyarakatnya sendiri yang kurang patuh terhadap peraturan yang ada. Serta kurangnya keahlian staf yang dimiliki dalam upaya peningkatan kualitas kinerja, serta server dan jaringan yang kurang mendukung karena pekerjaan yang dilakukan di Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan semua serba online dan jumlah anggaran yang perlu di tingkatkan agar mampu memberikan fasilitas yang baik. Maka dari itu sumber daya yang ada di Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan perlu ditingkatkan dengan cara diberikan bimbingan teknis atau pelatihan baik dari pusat ataupun dari kantor capil itu sendiri dalam peningkatan pelayanan kepada publik. Serta peningkatan pada fasilitasnya, agar dapat menunjang pelayanan secara efektif dan efisien.

Selaku aparatur sipil negara dalam instansi pemerintahan maka perlu bersikap profesional dalam memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Mengingat pentingnya profesionalisme kerja sebagai syarat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masyarakat, maka setiap pegawai Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan untuk senantiasa meningkatkan kualitas profesionalismenya.

#### **4.2.3 Pencapaian dan Tujuan Sasaran**

Pencapaian yang telah dilakukan oleh Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan belum sepenuhnya tercapai atau masih kurang karena masih banyak keluhan dari Masyarakat terkait hambatan yang pernah ditemui pada saat pelayanan. Misalnya pada saat mati lampu maka proses pelayanan akan diberhentikan dan jaringan selalu menjadi permasalahan, serta waktu dalam pengurusan terbilang cukup lama, kecuali ada orang dalam. Serta masih banyak masyarakat yang mengantri dalam hal ini karena pegawai yang bertugas tidak sebanding dengan yang melakukan pelayanan.

Jika ingin mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang ingin ditunjukkan maka perlu adanya peningkatan pelayanan secara efisien dan efektif maka perlu adanya evaluasi secara terus menerus terkait kinerja yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Dan melakukan pembenahan dari pegawai maupun fasilitasnya.

#### **4.2.4 Implementasi Visi dan Misi**

Visi dan misi yang dijalankan belum sepenuhnya terlaksana karena masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang dilakukan, serta fasilitas, sarana dan prasarana yang kurang mendukung. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari pegawai Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan terkait fasilitas, baik sarana maupun prasarana, sehingga menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk menjalankan visi dan misi dalam mewujudkan pelayanan yang baik maka perlu diperhatikan tingkat kepuasan masyarakat ketika melakukan pelayanan, serta memperhatikan kondisi/situasi yang dibutuhkan oleh Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan. Karena berhasilnya pelayanan yang dilakukan dalam Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan yaitu ketika masyarakat merasa puas atau senang atas pelayanan yang diberikan.

#### **4.2.5 Keterbukaan Pada Proses Penyelenggaraan**

Pada proses penyelenggaraan di Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan bersifat terbuka dalam pelayanan berdasarkan ketentuan dan standar prosedur yang telah ditetapkan serta tidak terdapat biaya karena telah diatur oleh Undang-undang. Akan tetapi jika ingin cepat maka diperlukan biaya. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari masyarakat yang berhasil di wawancarai. Tetapi dalam segi pelayanan masih kurang baik dan tidak cepat karena masih banyak pegawai yang berdukk santai saat jam kerja sementara banyak sekali masyarakat yang mengantri untuk menerima pelayanan. Jadi sikap pegawai perlu ditingkatkan lagi, mengingat tugas dari pegawai merupakan pemberi layanan. Sehingga sudah semestinya pelayanan dilakukan dengan baik kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang asas-asas dari pelayanan publik mengenai prinsip transparansi dan partisipasi. Dengan keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, setidaknya akan berdampak secara internal dan eksternal. Secara internal keterbukaan pada proses penyelenggaraan dapat menghilangkan potensi adanya penyalahgunaan wewenang publik oleh Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan. Sedangkan secara eksternal yaitu keterbukaan pada proses penyelenggaraan

pelayanan publik dapat dilakukan dengan bersungguh-sungguh, agar dapat meningkatkan pelayanan yang bermutu dan terjaminnya kepastian bagi masyarakat selaku publik.

#### **4.2.6 Peraturan dan Prosedur Pelayanan yang Mudah dimengerti oleh Publik**

Prosedur pelayanan sudah sesuai dengan standar operasi prosedur dan berdasarkan undang-undang yang berlaku. Misalnya pembuatan kartu keluarga, maka harus menyiapkan berkas yang memenuhi persyaratan pembuatan kartu keluarga. Standar operasi prosedur adalah panduan yang bertujuan untuk memastikan bagaimana tahap proses awal sampai akhir pembuatan administrasi kependudukan dan administrasi pencatatan sipil. Tahap prosedur ketika membuat administrasi kependudukan dan administrasi pencatatan sipil bersifat mudah atau dapat dipahami akan tetapi jaringan adalah masalah utama yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Akan tetapi, Masyarakat masih beranggapan bahwa pelayanan di Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan belum sepenuhnya efektif karena Sebagian besar pekerjaan tidak selesai dengan tepat waktu yang telah ditentukan.

Dalam melakukan pelayanan sudah semestinya berdasarkan pada peraturan yang ada dan memiliki standar operasi prosedur. Serta sikap pegawai perlu ditingkatkan dalam melakukan pelayanan agar kedepannya bisa lebih baik lagi, sehingga dapat memberi kepuasan bagi masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan.

#### **4.2.7 Kemudahan dalam Memperoleh Informasi Bagi Publik**

Terkait pelayanan pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan, berupa informasi bersifat terbuka dan mudah bagi masyarakat, yang telah disebarluaskan di setiap Desa/Kelurahan, serta bisa ditemui di Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan, baik dari segi persyaratan berkas, maupun tahap prosedurnya. Akan tetapi, ada sebagian masyarakat yang tidak mengetahui sama sekali mengenai informasi pelayanan dalam pembuatan administrasi kependudukan ataupun administrasi pencatatan sipil, tetapi ada juga yang mengetahui informasi tersebut ketika berada di Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan. Bahkan Jika masyarakat tidak mengerti terkait pelayanan maka masyarakat bisa bertanya langsung kepada pegawai atau staf kantor yang bertugas.

Dalam memperoleh informasi merupakan hak asasi bagi setiap warga negara Indonesia. Untuk itu, sudah selayaknya Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan selaku badan publik memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang baik, cepat, tepat waktu dan efisien. Serta penyajian informasi juga hendaknya terus mengikuti perkembangan teknologi informasi terkini. Hal tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan maka tak ada

satupun yang bisa menghalangi masyarakat untuk mengakses, meminta, memiliki, menyimpan, mengelola, dan menggunakan informasi.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian di atas maka dapat ditarik kesimpulannya yaitu:

Akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan belum sepenuhnya transparan dan akuntabel yang sesuai dengan prinsip-prinsip akuntabilitas dan karakteristik transparansi sebagai berikut:

- 1) Komitmen dari pimpinan dan staf dari kantor dinas catatan sipil kabupaten buton selatan
- 2) Penggunaan sumber daya menurut undang-undang yang berlaku
- 3) Pencapaian dan tujuan sasaran
- 4) Implementasi visi dan misi
- 5) Keterbukaan pada proses penyelenggaraan
- 6) Peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dimengerti oleh publik
- 7) Kemudahan dalam memperoleh informasi bagi publik.

Hal tersebut karena pelayanan yang dilakukan masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat. Misalnya masalah jaringan dan fasilitas yang kurang memadai. Sehingga pekerjaan yang dilakukan terhambat dan tidak dapat terselesaikan dengan tepat waktu, serta sikap pegawai yang masih acuh dengan tugas dan fungsinya.

## **6. SARAN**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan maka peneliti memberi saran:

1. Diharapkan kepada Kepala Dinas agar bisa mengontrol para pegawainya, meningkatkan kedisiplinannya dalam mengembangi tugas. Agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan konsisten.
2. Diharapkan kepada Kepala Dinas mampu mengevaluasi kinerja para pegawainya terutama sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini pengguna layanan. Misalnya ketika masyarakat kurang paham mengenai prosedur maupun persyaratan, maka sebaiknya pemberi layanan dengan cepat merespon dengan baik agar kinerja pegawai dicap baik oleh Masyarakat khususnya bagi pengguna layanan.
3. Sebaiknya Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan memperbaharui fasilitas pelayanan yang ada, terutama mengenai masalah jaringan internet dan

menyediakan generator sebagai antisipasi Ketika lampu padam sehingga pelayanan tetap berjalan dengan baik.

## **7. DAFTAR PUSTAKA**

- Adisasmita, R. 2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Alfisyahrin, Muhammad. 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Badan Standarnisasi Nasional *Tentang Dasar Hukum Standar Pelayanan Publik*. 2013.
- Darlana, Susanti, N., Noviantoro, R. 2021. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu). *Jurnal Bisnis Mahasiswa*. 12-25.
- Dwiyanto, A. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edowai, dkk. 2021. *Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah*. Gowa: Pusaka Almailda.
- Haikal F., Mauliana, D. 2022. Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar). *Jurnal Administrasi Negara*. Vol.28, No. 1, April. 89-112.
- Haning, Hasniati, dan tahili. 2020. *Public Trust Dalam Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi dan Strategi*. Makassar: UPT UNHAS PRESS.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irmawati, dkk. 2022. Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies*. Vol. 1, No. 2, Oktober. 50-57.
- Jaya, I Made Laut Mertha. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Kementrian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia. 2021
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. PANRB. 2023
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2004.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. 1999.
- Krina, Loina Lalolo. 2013. *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*. Jakarta: Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Kusumasturi, Penny, dan Lukito. 2014. *Membumikan Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik Tantangan Demokrasi Ke Depan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kusumasuri, dkk. 2015. *Akuntabilitas Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

- Lauma, Rahmat, dkk. 2019. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*. Vol.3, No. 31-9.
- Lionandiva, Guntur, dan Triandi. 2022. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*. Vol.10, No. 3. 607-616.
- Maani, Karjuni Dt. 2009. *Demokrasi*. Vol. 8, No.1. 47.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia Pengadilan Negeri Karanganyar Kelas 1 B. Pelayanan Publik. 2015. <http://pn-karanganyar.go.id> > main
- Mahmudi. 2016. *Akuntansi Sektor Publik. Edisi Revisi*. Yogyakarta: UII Press.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP SYIM YKPN.
- Musri, & Mulia, Rizki Afri. 2022. *Etika Administrasi Publik*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Ndiki, Maryeta Ernesta. 2016. Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah dalam Mewujudkan Pelayanan Prima. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol . 5, No. 1. 39-43.
- Nengsih, w., Adnan F., & Eriyanti, F. 2019. Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 2, No. 1, Maret. 112-124.
- Nuriani, Kristina Maria, dkk. 2022. Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol. 2, No. 1, Januari. 48-69.
- Ombudsman Republik Indonesia Tentang Strategi Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik. 2020.
- Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kewenangan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. 1999.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2008.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. 2014.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. 2013.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1999 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2000 Tentang Administratif Pemerintah. 2000.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintah. 2014.

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. 2008.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rohman, Abd, & Hanafi, Santrian, Y. 2019. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 9, No. 2. 153-160.
- Ramdani,Ari, dkk. 2022. *Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sagaf, Said, dkk. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: Sah Media.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Siyoto, Sandu & Sodik, Ali. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanda, Dadang, & Moenek, Reydonnyzar. 2019. *Good governance pengelolaan Keuangan Daerah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Swasanany, Winantuningtyas Titi. 2019. *Akuntabilitas Kinerja Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tanjung, Abdul Hafiz. 2014. *Akuntansi, Transparansi, dan Akuntabilitas Keuangan Publik*. Yogyakarta: BPEE UGM.
- Ulum, Ihyaul. 2015. *Intellectual Capital Konsep Dan Kajian Empiris*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Umuri, Hasman. 2019. Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Marisa. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*. Vol. 11, No. 2, Agustus.106-118.