J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah
Vol.4, No.5, Agustus 2025

Evaluasi Standar Pelayanan Minimal terhadap Transparansi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon

Jeane Mantiri[1], Zuhri Abusammad[2], Einjelheart Polii[3]
[1,3] Universitas Negeri Manado
[2] Universitas Negeri Gorontalo
E-mail: jeanemantiri@unima.ac.id[1], zuhriabusammad@ung.ac.id[2], heartpolii@unima.ac.id[3]

Article History:
Received: 01 Juni 2025
Revised: 01 Agustus 2025
Accepted: 09 Agustus 2025

Keywords: *Standar Pelayanan Minimal, Transparansi, Pelayanan Publik, Dukcapil, Evaluasi Kebijakan.*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) terhadap tingkat transparansi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tomohon. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SPM seperti waktu penyelesaian dokumen sebagian besar telah dipenuhi, aspek transparansi masih menghadapi berbagai tantangan. Informasi mengenai prosedur dan persyaratan layanan belum sepenuhnya mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Selain itu, masih ditemukan keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan. Faktor-faktor seperti kebijakan internal yang belum optimal, kurangnya pelatihan komunikasi bagi pegawai, dan keterbatasan infrastruktur digital turut memengaruhi tingkat transparansi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan transparansi pelayanan publik tidak dapat dicapai hanya dengan memenuhi standar administratif, tetapi juga memerlukan penguatan komunikasi, pemanfaatan teknologi, dan partisipasi aktif masyarakat. Rekomendasi diarahkan pada pengembangan kebijakan internal yang mendukung keterbukaan informasi serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan sistem pelayanan berbasis digital*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fondasi penting dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang efektif dan inklusif. Dalam konteks negara demokrasi seperti Indonesia, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai kewajiban birokrasi, tetapi juga sebagai bentuk

konkret dari pemenuhan hak-hak warga negara (Jaja & Aditya, 2022; Lewis & Dong, 2025). Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh penyedia layanan, baik dari unsur pemerintah pusat, daerah, maupun badan publik lainnya. Definisi ini menekankan pentingnya kesetaraan akses terhadap layanan publik yang adil, transparan, dan berkualitas.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan kultural. Salah satu indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) masih berada di kisaran 60%. Persentase tersebut mencerminkan adanya ketimpangan antara ekspektasi masyarakat dengan realisasi layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Ketidakpuasan tersebut sering kali disebabkan oleh lambannya proses birokrasi, ketidakjelasan prosedur, serta kurangnya transparansi dalam pelaksanaan layanan (Lukman & Hakim, 2024; Suranto et al., 2021).

Dalam pelayanan administrasi dasar, peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) sangat krusial. Instansi ini bertanggung jawab terhadap layanan yang menyangkut dokumen kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, akta kematian, dan kartu keluarga. Dokumen-dokumen tersebut merupakan syarat utama bagi warga negara untuk mengakses berbagai layanan publik lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, hingga bantuan sosial. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan Dukcapil secara langsung berkorelasi dengan kualitas hidup masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di lingkungan Dukcapil berperan vital dalam menunjang berbagai aspek kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Pelayanan yang tidak optimal akan berdampak pada keterlambatan administrasi dan potensi marginalisasi kelompok rentan. Oleh sebab itu, penting bagi Dukcapil untuk mengedepankan pelayanan yang berbasis pada standar yang terukur, yaitu standar pelayanan minimal (SPM) yang telah ditetapkan oleh regulasi nasional (Lanin et al., 2023; Nguyen et al., 2024).

Evaluasi terhadap penerapan SPM menjadi langkah penting dalam memahami sejauh mana layanan publik telah memenuhi ketentuan yang berlaku. Evaluasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai bahan untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan. Di Kota Tomohon, Dinas Dukcapil dituntut untuk melaksanakan SPM secara konsisten dan tepat waktu, dengan tolok ukur seperti kecepatan layanan, kelengkapan informasi, dan kepuasan masyarakat.

Salah satu aspek yang sering menjadi sorotan dalam pelayanan publik adalah transparansi. Transparansi berperan sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat untuk membangun kepercayaan. Namun dalam praktiknya, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur dan biaya layanan di Dukcapil . Survei independen tahun 2022 menunjukkan bahwa hanya 45% masyarakat merasa mendapatkan informasi memadai tentang layanan yang mereka butuhkan (Hartanti et al., 2022; Lewis et al., 2020).

Minimnya transparansi dalam pelayanan publik dapat menciptakan ruang untuk ketidakpastian, potensi penyalahgunaan wewenang, dan rendahnya partisipasi masyarakat. Hal ini semakin kompleks ketika saluran informasi seperti situs web resmi, papan informasi, atau layanan pengaduan tidak dioptimalkan dengan baik. Rendahnya kejelasan informasi memengaruhi persepsi publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan berisiko memperburuk tingkat kepercayaan terhadap lembaga penyedia layanan (Berenschot & Mulder, 2019; Turner et al., 2022).

Dalam konteks tersebut, penting dilakukan kajian yang mendalam terhadap implementasi standar pelayanan minimal dan tingkat transparansi di Dinas Dukcapil Kota Tomohon. Kajian ini

diperlukan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik serta mengevaluasi efektivitas sistem informasi layanan yang berjalan. Dengan demikian, akan terbuka ruang untuk pengembangan strategi yang lebih adaptif dalam rangka meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan secara menyeluruh.

LANDASAN TEORI

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat melalui penyediaan layanan yang adil dan setara. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, serta administrasi kependudukan, dan menjadi instrumen penting dalam menjamin hak-hak warga negara. Dalam kerangka pemerintahan daerah, pelayanan publik juga mencerminkan kualitas tata kelola birokrasi dan komitmen terhadap kesejahteraan masyarakat (Berenschot & Mulder, 2019; Lanin et al., 2023; Lewis & Dong, 2025).

Karakteristik pelayanan publik bersifat non-profit, terbuka untuk semua warga, dan menekankan akuntabilitas. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), pelayanan ini berfokus pada penerbitan dokumen resmi seperti KTP dan akta kelahiran yang berperan krusial dalam mengakses layanan lain. Keberhasilan pelayanan di sektor ini sangat menentukan keterjangkauan masyarakat terhadap program-program pemerintah.

Prinsip pelayanan publik yang baik mencakup transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi masyarakat. Implementasi prinsip ini mendorong instansi untuk lebih terbuka dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Ketika informasi tersedia secara jelas dan instansi bersikap responsif, maka kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan meningkat secara signifikan (Mantiri, 2019; Salomo & Rahmayanti, 2023).

Permasalahan Pelayanan Publik

Pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada berbagai kendala sistemik seperti lambannya respons, kurangnya informasi yang tersedia, dan terbatasnya akses masyarakat ke unit layanan. Pelayanan yang seharusnya sederhana sering kali menjadi rumit karena birokrasi yang berlapis dan proses yang tidak efisien. Permasalahan ini menyebabkan masyarakat harus mengeluarkan waktu, tenaga, dan biaya tambahan yang tidak seharusnya (Herd & Moynihan, 2025; Hidayah et al., 2024).

Selain itu, kurangnya koordinasi antarinstansi sering memunculkan kebijakan yang tumpang tindih. Minimnya komunikasi internal dan eksternal membuat banyak kebijakan tidak sinkron, sehingga menghambat proses pelayanan. Ditambah lagi dengan budaya birokrasi yang cenderung tertutup terhadap kritik, berbagai perbaikan sering tertunda karena kurangnya respons terhadap masukan masyarakat (Donzelli, 2024; Stanica et al., 2022).

Permasalahan lain yang tak kalah penting adalah ketidakefisienan dalam persyaratan dan alur pelayanan. Banyak prosedur yang tidak relevan namun tetap dipertahankan, sehingga memperpanjang proses layanan. Hal ini menunjukkan pentingnya reformasi pelayanan publik yang menyentuh tidak hanya struktur, tetapi juga perilaku birokrasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Wijaya & Ali, 2021; Zarychta et al., 2022).

Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Standar Pelayanan Minimal (SPM) berfungsi sebagai acuan kualitas dasar layanan publik yang wajib dipenuhi oleh pemerintah, baik pusat maupun daerah. Tujuannya adalah untuk menjamin semua warga mendapatkan pelayanan dengan mutu tertentu, terutama dalam sektor yang menyangkut hak dasar masyarakat. Penerapan SPM memungkinkan evaluasi kinerja

layanan secara objektif dan berkelanjutan (Herd & Moynihan, 2025; Stanica et al., 2022).

Secara hukum, SPM memiliki dasar yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan regulasi turunannya. Peraturan ini memberikan kerangka kerja bagi pemerintah daerah dalam menetapkan dan menjalankan standar mutu pelayanan, termasuk di dalamnya indikator waktu penyelesaian layanan dan kualitas pelayanan. Regulasi ini juga memberikan legitimasi bagi upaya perbaikan pelayanan publik secara menyeluruh (Karmsteen, 2025; Kuswandi et al., 2023).

Dalam praktiknya, indikator SPM seperti waktu layanan maksimal, kepastian biaya, dan kepuasan masyarakat harus dipenuhi oleh instansi seperti Dukcapil. Evaluasi terhadap pencapaian indikator ini penting untuk melihat efektivitas pelayanan dan mengetahui area yang memerlukan perbaikan. Ketika SPM dijalankan secara konsisten, maka kualitas pelayanan publik akan meningkat secara signifikan dan merata di seluruh wilayah.

Transparansi dalam Pelayanan Publik

Transparansi merupakan prinsip keterbukaan informasi yang memungkinkan masyarakat mengakses prosedur, biaya, dan hasil pelayanan secara jelas dan mudah. Dalam pelayanan publik, transparansi berfungsi sebagai mekanisme kontrol sosial dan meningkatkan akuntabilitas penyelenggara layanan. Tanpa transparansi, ruang untuk penyimpangan dan ketidakadilan dalam layanan akan semakin besar (Hidayah et al., 2024; Karmsteen, 2024).

Manfaat transparansi sangat terasa dalam meningkatkan kepercayaan publik dan memperkuat legitimasi pemerintah. Ketika masyarakat tahu apa yang harus mereka siapkan dan apa yang mereka terima, maka potensi konflik dan ketidakpuasan dapat diminimalkan. Selain itu, transparansi mendorong munculnya inovasi dalam penyampaian layanan, seperti melalui digitalisasi informasi atau sistem antrean daring (Salomo & Rahmayanti, 2023; Zarychta et al., 2022).

Beberapa faktor yang memengaruhi tingkat transparansi antara lain kebijakan yang mendukung keterbukaan informasi, budaya organisasi yang partisipatif, dan peran serta masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik atau pengawasan publik menjadi salah satu pendorong utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih jujur, efisien, dan berorientasi pada kepentingan umum (Kuswandi et al., 2023; Wijaya & Ali, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi standar pelayanan minimal (SPM) terhadap transparansi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Tomohon. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan gambaran mendalam dan menyeluruh mengenai implementasi SPM serta persepsi masyarakat terhadap keterbukaan informasi dalam pelayanan. Penelitian deskriptif berfokus pada penggambaran kondisi aktual tanpa melakukan manipulasi variabel, sementara pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memahami makna dari pengalaman para pemangku kepentingan yang terlibat dalam proses pelayanan public (Khadafi et al., 2024; Waddington et al., 2019).

Lokasi penelitian berpusat di kantor Dukcapil Kota Tomohon, yang dipilih berdasarkan urgensinya sebagai penyedia layanan kependudukan yang vital bagi masyarakat. Penelitian dilakukan selama Januari hingga Maret 2023 untuk menangkap dinamika pelaksanaan pelayanan dalam kurun waktu kebijakan terbaru pemerintah daerah. Selama periode tersebut, peneliti mengamati kegiatan pelayanan secara langsung, mewawancarai petugas pelayanan dan masyarakat pengguna layanan, serta mencatat berbagai praktik yang berhubungan dengan standar dan transparansi pelayanan (Bahasoan et al., 2019; Prabandari et al., 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, dan kepuasan masyarakat serta pandangan pegawai terhadap implementasi SPM. Observasi digunakan untuk melihat langsung praktik pelayanan, mencatat interaksi antara petugas dan pengguna layanan, serta mengevaluasi efektivitas dan efisiensi proses pelayanan. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan terhadap laporan internal, kebijakan, dan survei kepuasan masyarakat yang tersedia sebagai data pendukung (M et al., 2025; Pribadi et al., 2024).

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif. Proses analisis dimulai dengan transkripsi hasil wawancara dan pencatatan hasil observasi, kemudian dilakukan kategorisasi data berdasarkan tema-tema seperti efektivitas layanan, kualitas interaksi, akses informasi, dan pelaksanaan standar. Pola-pola temuan dianalisis untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kebijakan dan praktik di lapangan. Peneliti juga mempertimbangkan konteks sosial dan kebijakan yang memengaruhi kinerja pelayanan di Dukcapil Kota Tomohon (Hartanti et al., 2022; Weckesser & Denny, 2022).

Penyajian hasil analisis disusun dalam bentuk naratif deskriptif yang sistematis, dilengkapi dengan kutipan langsung dari responden dan temuan lapangan untuk memperkuat interpretasi data. Narasi ini disusun untuk menunjukkan bagaimana SPM diterapkan dan sejauh mana transparansi layanan tercermin dalam praktik sehari-hari. Dengan metodologi ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi empiris dan praktis bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih akuntabel, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Gaikwad & Herrera, 2021; O'Kane et al., 2021; Sevilla-Liu, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar Pelayanan Minimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tomohon memiliki Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk menjamin layanan yang cepat, tepat, dan akuntabel kepada masyarakat. SPM ini mencakup batas waktu pelayanan maksimal, kualitas layanan, dan aksesibilitas informasi. Sebagai contoh, pengurusan dokumen seperti KTP dan akta kelahiran memiliki waktu pelayanan maksimal 14 hari kerja. Data Disdukcapil tahun 2022 menunjukkan bahwa 85% pengurusan KTP selesai tepat waktu, namun masih terdapat 15% keterlambatan.

Evaluasi terhadap penerapan SPM menunjukkan kemajuan, namun terdapat sejumlah tantangan yang harus diatasi. Survei menunjukkan 70% kepuasan masyarakat, namun ada keluhan terkait kurangnya informasi prosedural. Informasi yang tersedia dianggap belum cukup jelas atau mudah diakses, terutama bagi warga yang tidak familiar dengan teknologi. Antrean panjang dan kurangnya keramahan petugas juga menjadi isu. Peningkatan kualitas SDM dan penggunaan sistem antrean daring menjadi solusi potensial.

Disdukcapil perlu memperkuat komunikasi publik melalui media sosial, poster informatif, dan kerja sama dengan kelurahan. Sosialisasi yang efektif akan meningkatkan pemahaman masyarakat dan mengurangi kebingungan dalam pengurusan dokumen. Partisipasi masyarakat dalam evaluasi berkala juga penting untuk menciptakan pelayanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Penyesuaian saluran komunikasi harus mempertimbangkan kelompok rentan seperti lansia dan masyarakat di daerah terpencil.

Efisiensi waktu pelayanan memiliki korelasi positif dengan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pemetaan terhadap titik lambat dalam proses pelayanan, seperti verifikasi

dokumen atau antrean di loket, perlu dilakukan. Penerapan sistem digital, seperti cloud-based service dan scanning otomatis, dapat mempercepat proses tanpa mengorbankan akurasi. Pelatihan teknologi bagi petugas juga menjadi bagian penting dalam upaya ini.

Peningkatan kecepatan layanan harus dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten. Variasi waktu tunggu di hari-hari sibuk dapat menurunkan kepuasan meskipun secara rata-rata waktu pelayanan sudah sesuai SPM. Kepemimpinan yang kuat dan pengawasan berbasis data dapat mendukung implementasi strategi berbasis bukti. Pelayanan publik yang optimal tidak hanya cepat, tetapi juga ramah, informatif, dan akurat. Evaluasi berkala berbasis indikator kinerja harian juga diperlukan.

Aspek lain yang memengaruhi keberhasilan penerapan SPM adalah kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Pelayanan yang cepat tetapi tidak disertai dengan sikap ramah dan empatik dapat mengurangi pengalaman positif pengguna layanan. Oleh karena itu, pelatihan pelayanan prima perlu menjadi bagian dari program pengembangan SDM di Disdukcapil. Dengan pendekatan menyeluruh ini, SPM dapat benar-benar mencerminkan pelayanan yang berkualitas.

Tingkat Transparansi dalam Pelayanan Publik

Transparansi pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tomohon diukur melalui ketersediaan informasi, kejelasan prosedur, dan aksesibilitas layanan. Meskipun informasi dasar tersedia di papan pengumuman dan media cetak, masyarakat sering kali kesulitan memahami prosedur layanan. Informasi dianggap terlalu teknis atau tidak cukup menarik perhatian. Hal ini menunjukkan perlunya penyederhanaan bahasa dan penggunaan visual seperti diagram atau ilustrasi.

Kejelasan prosedur juga menjadi kendala utama dalam pelayanan. Masyarakat mengeluhkan ketidakkonsistenan prosedur, terutama saat terjadi perubahan kebijakan tanpa sosialisasi yang cukup. Evaluasi rutin terhadap prosedur serta penyebaran informasi melalui berbagai saluran, termasuk media sosial dan kelurahan, diperlukan agar masyarakat mendapatkan informasi yang akurat dan terkini. Kejelasan informasi juga akan mempercepat proses pelayanan karena masyarakat telah mengetahui apa yang perlu disiapkan.

Aksesibilitas layanan juga masih menjadi tantangan, terutama bagi warga di daerah terpencil dan kelompok rentan. Layanan daring belum sepenuhnya menjangkau semua kalangan karena keterbatasan akses internet dan literasi digital. Oleh karena itu, penguatan layanan keliling dan pelatihan teknologi dasar bagi masyarakat sangat penting untuk menjamin inklusi layanan. Dukungan perangkat keras seperti komputer di kantor kelurahan juga dapat memperluas jangkauan digital.

Partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan sangat dibutuhkan untuk peningkatan transparansi. Saat ini, mekanisme pengaduan masih terbatas dan kurang dimanfaatkan. Pengembangan aplikasi pengaduan, forum publik, dan sistem pelaporan yang mudah diakses akan memperkuat dialog antara masyarakat dan penyelenggara layanan. Partisipasi aktif ini menjadi indikator penting keberhasilan program keterbukaan informasi.

Disdukcapil perlu menetapkan indikator kinerja transparansi yang dapat dievaluasi secara berkala. Misalnya, dengan mengukur tingkat pemahaman masyarakat melalui survei, memantau jumlah pengaduan terkait informasi, dan meningkatkan penggunaan layanan digital. Transparansi bukan sekadar menyediakan informasi, tetapi memastikan informasi tersebut bermanfaat dan digunakan masyarakat. Proses ini membutuhkan pengawasan internal dan kolaborasi eksternal.

Langkah strategis yang dapat ditempuh adalah menjadikan transparansi sebagai bagian dari budaya organisasi. Ini dapat dilakukan melalui pelatihan internal, integrasi nilai-nilai

keterbukaan dalam SOP, dan pemberian insentif kepada petugas yang paling komunikatif. Ketika transparansi bukan hanya kewajiban administratif, tetapi juga menjadi komitmen personal dan kelembagaan, maka perubahan positif akan lebih mudah diwujudkan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Transparansi

Kebijakan internal merupakan fondasi utama dalam membangun transparansi pelayanan publik. Ketika tidak ada pedoman jelas mengenai pengelolaan informasi, maka upaya peningkatan transparansi menjadi sulit dilaksanakan. Oleh karena itu, Disdukcapil perlu menyusun pedoman standar pengelolaan informasi yang memuat mekanisme pembaruan informasi, prosedur penyampaian, dan tanggung jawab unit kerja terkait.

Penguatan kebijakan internal harus disertai dengan sistem pengawasan yang efektif. Pembentukan tim pengawas internal atau pemanfaatan sistem pengaduan dapat digunakan untuk memantau pelaksanaan kebijakan transparansi. Evaluasi berkala dan sistem penghargaan serta sanksi dapat meningkatkan akuntabilitas dan motivasi pegawai. Hal ini juga membangun budaya organisasi yang terbuka dan bertanggung jawab.

Kemitraan dengan perguruan tinggi atau lembaga independen juga penting untuk evaluasi kebijakan secara obyektif. Evaluasi eksternal akan memberikan masukan yang tidak bias dan membantu menyesuaikan kebijakan dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Hasil evaluasi juga dapat menjadi bahan penyusunan perbaikan berkelanjutan. Mekanisme audit eksternal ini akan meningkatkan legitimasi publik terhadap kualitas kebijakan.

Partisipasi masyarakat sangat berpengaruh dalam membangun transparansi. Namun, partisipasi masih rendah karena metode yang digunakan belum sesuai preferensi masyarakat. Perlu dikembangkan platform digital yang memudahkan masyarakat menyampaikan pendapat dan mengakses layanan. Platform ini harus mudah diakses, informatif, dan interaktif. Upaya ini akan memperluas partisipasi dan mempercepat penyebaran informasi.

Selain pendekatan digital, Disdukcapil juga harus memperkuat komunikasi langsung dengan komunitas lokal melalui tokoh masyarakat, perangkat kelurahan, dan kelompok warga. Kombinasi pendekatan digital dan komunitas akan menjangkau lebih banyak segmen masyarakat dan mendorong partisipasi aktif dalam proses pelayanan publik. Upaya ini juga bisa membangun kepercayaan yang lebih kuat antara pemerintah dan warga.

Faktor internal lain yang tak kalah penting adalah kompetensi komunikasi petugas pelayanan. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik cenderung lebih mampu menjelaskan prosedur secara jelas dan empatik. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi publik perlu menjadi bagian dari pengembangan kapasitas pegawai di Disdukcapil untuk mendukung keberhasilan transparansi layanan.

Teknologi Informasi dan Transparansi

Teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik. Meskipun Disdukcapil Kota Tomohon memiliki website resmi, keterbatasan dalam hal pembaruan informasi dan fitur interaktif menyebabkan tingkat kepuasan pengguna masih rendah. Oleh karena itu, pembaruan sistem secara menyeluruh perlu dilakukan untuk menjadikan platform digital lebih responsif dan informatif.

Pengembangan aplikasi mobile khusus dengan fitur pengecekan status dokumen, pengajuan layanan daring, dan sistem pelaporan berbasis pelacakan dapat meningkatkan kemudahan akses. Integrasi data dengan instansi lain juga diperlukan untuk mempercepat pertukaran informasi dan meningkatkan akurasi pelayanan. Selain itu, fitur notifikasi otomatis akan membantu pengguna mengikuti perkembangan layanan yang mereka ajukan.

Keamanan data harus menjadi prioritas utama dalam pengembangan sistem digital.

Perlindungan data pribadi warga dengan enkripsi dan sertifikasi keamanan, serta pelatihan bagi staf dalam pengelolaan data digital, menjadi langkah krusial dalam menjaga kepercayaan masyarakat. Penanganan insiden keamanan juga harus memiliki prosedur yang jelas dan cepat.

Peningkatan kapasitas SDM juga harus sejalan dengan inovasi teknologi. Pelatihan teknologi informasi dan komunikasi untuk pegawai serta sosialisasi penggunaan layanan digital kepada masyarakat harus dilakukan secara masif dan berkelanjutan. Ini penting agar semua pihak dapat beradaptasi dengan sistem baru dan tidak ada kelompok yang tertinggal dalam proses digitalisasi.

Evaluasi berkala terhadap kinerja digital juga diperlukan melalui indikator seperti tingkat akses harian, kecepatan respon pengaduan online, dan kepuasan pengguna. Dengan roadmap transformasi digital yang jelas dan terukur, Disdukcapil Kota Tomohon dapat menjadi contoh pelayanan publik yang modern, transparan, dan responsif. Keterlibatan pemangku kepentingan lain seperti akademisi dan LSM juga dapat memperkuat proses evaluasi ini.

Ke depan, investasi jangka panjang dalam infrastruktur digital, kolaborasi lintas sektor, dan penguatan regulasi teknologi informasi akan menjadi fondasi pelayanan publik yang lebih adaptif. Dengan pendekatan menyeluruh ini, Disdukcapil Kota Tomohon dapat mendorong transformasi digital yang tidak hanya efisien, tetapi juga inklusif dan pro-masyarakat.

KESIMPULAN

Evaluasi terhadap penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Tomohon menunjukkan adanya korelasi positif antara efisiensi pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, yang menandakan adanya kemajuan dalam implementasi SPM. Meskipun demikian, masih terdapat keluhan mengenai keterbatasan informasi dan kurangnya kejelasan prosedur layanan, yang menunjukkan bahwa transparansi masih menjadi tantangan penting.

Penerapan SPM belum sepenuhnya diimbangi dengan penyediaan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Transparansi pelayanan, terutama dalam hal kejelasan prosedur, waktu, dan biaya, merupakan aspek yang masih perlu ditingkatkan agar pelayanan tidak hanya cepat, tetapi juga akuntabel dan terpercaya. Ketidakjelasan ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyedia layanan meskipun kinerja waktu pelayanan sudah memenuhi standar.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi kebijakan yang signifikan, terutama terkait pentingnya penguatan regulasi dan sistem informasi pelayanan publik. Pemerintah daerah perlu menempatkan transparansi sebagai bagian inti dari reformasi birokrasi, tidak hanya sebagai formalitas administratif. Dukungan teknologi informasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi perlu dimasukkan dalam kerangka kebijakan pelayanan publik yang adaptif dan partisipatif.

Berdasarkan temuan ini, Dinas Dukcapil Kota Tomohon disarankan untuk melakukan pelatihan komunikasi bagi petugas pelayanan serta mengembangkan sistem digital yang interaktif dan informatif. Pelayanan publik yang transparan dan efisien dapat dicapai dengan penyediaan platform digital yang mudah digunakan, serta sistem umpan balik yang memungkinkan masyarakat terlibat dalam evaluasi mutu layanan secara langsung.

Ke depan, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi transparansi di sektor pelayanan administrasi, baik melalui pendekatan kualitatif maupun studi komparatif antar daerah. Dengan begitu, upaya perbaikan pelayanan publik tidak

hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dan berkelanjutan, berlandaskan bukti empiris yang kuat serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

Bahasoan, A. N., Anwar, C., Khaldun, R. I., & Tahawa, T. H. B. (2019). The influence of economic growth on manpower absorption in Central Sulawesi. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, *343*(1), 012253. https://doi.org/10.1088/1755-1315/343/1/012253

Berenschot, W., & Mulder, P. (2019). Explaining regional variation in local governance: Clientelism and state-dependency in Indonesia. *World Development*, *122*, 233–244. https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2019.05.021

Donzelli, A. (2024). From mandala to flowchart: Managerial governmentality and the evidentiary technologies of Indonesia's Reformasi. *Journal of Linguistic Anthropology*, *34*(2), 290–319. https://doi.org/10.1111/jola.12435

Gaikwad, N., & Herrera, V. (2021). Transparency for Text-Based Sources: From Principles to Practice. *SSRN Electronic Journal*. https://doi.org/10.2139/ssrn.3891467

Hartanti, F. T., Abawajy, J. H., & Chowdhury, M. (2022). Evaluating Public Service Delivery Smartness and Impact on Citizens' Well-Being. *IEEE Access*, *10*, 69106–69124. https://doi.org/10.1109/ACCESS.2022.3186325

Herd, P., & Moynihan, D. (2025). Administrative Burdens in the Social Safety Net. *Journal of Economic Perspectives*, *39*(1), 129–150. https://doi.org/10.1257/jep.20231394

Hidayah, N. N., Amyar, F., & Lowe, A. (2024). Therapeutic governance: The art of mediating shame and blame and quasi-judicial pragmatic technologies in Indonesian government auditor-auditee engagements. *Critical Perspectives on Accounting*, *100*, 102765. https://doi.org/10.1016/j.cpa.2024.102765

Jaja, T. C., & Aditya, Z. F. (2022). Promoting the Good Governance by Advancing the Role of Parliamentarians and the Term Offices Limitation (Comparing Nigeria and Indonesia). *Journal of Indonesian Legal Studies*, *7*(1), 265–298. https://doi.org/10.15294/jils.v7i1.54776

Karmsteen, K. (2024). Making Administrative Work Matter in Public Service Delivery. *Journal of Public Administration Research and Theory*. https://doi.org/10.1093/jopart/muae022

Karmsteen, K. (2025). Making administrative work matter in public service delivery: a lens for linking practice with the purpose of office. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *35*(1), 15–28. https://doi.org/10.1093/jopart/muae022

Khadafi, R., Nurmandi, A., Hasibuan, E. J., Harahap, M. S., Saputra, A., Mahardika, A., & Izharsyah, J. R. (2024). Assessing the Indonesian government's compliance with the public information disclosure law in the context of COVID-19 data transparency. *Frontiers in Political Science*, *6*. https://doi.org/10.3389/fpos.2024.1339506

Kuswandi, A., Nuraini, S., & Hartono, R. S. (2023). KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN REFORMASI BIROKRASI PADA PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI. *Governance*, *11*(1), 63–78. https://doi.org/10.33558/governance.v11i1.5897

Lanin, D., Saputra, B., Syamsir, S., & Magriasti, L. (2023). Assessing the Mediating Effect of the Role of Public Managers Between Service Quality and Public Satisfaction of Multiple Ethnicities in Local Governments in Sumatra, Indonesia. *Public Policy and Administration*, *22*(1), 33–47. https://doi.org/10.5755/j01.ppaa.22.1.33725

Lewis, B. D., & Dong, S. (2025). The transition to direct mayoral elections in clientelistic

environments: Causal public spending and service delivery effects. *Journal of Development Economics*, *172*, 103380. https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2024.103380

Lewis, B. D., Nguyen, H. T. M., & Hendrawan, A. (2020). Political accountability and public service delivery in decentralized Indonesia: Incumbency advantage and the performance of second term mayors. *European Journal of Political Economy*, *64*, 101910. https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2020.101910

Lukman, S., & Hakim, A. (2024). Agile Governance, Digital Transformation, and Citizen Satisfaction Moderated by Political Stability in Indonesia's Socio-Political Landscape. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, *11*(1), 210–228. https://doi.org/10.29333/ejecs/2001

M, M., Haryono, D., & Nuraisyah, N. (2025). Strategies to Improve the Quality of Public Services with Artificial Intelligence (AI) in Indonesia. *Qubahan Academic Journal*, *5*(1), 429–446. https://doi.org/10.48161/qaj.v5n1a1262

Mantiri, J. (2019). PERAN PENDIDIKAN DALAM MENCIPTAKAN SUMBER DAYA MANUSIA BERKUALITAS di PROVINSI SULAWESI UTARA. *Jurnal Civic Education: Media Kajian Pancasila Dan Kewarganegaraan*, *3*(1), 20. https://doi.org/10.36412/ce.v3i1.904

Nguyen, P., Considine, M., Putra, F., & Sanusi, A. (2024). Digital welfare-to-work in the global south: A case of Indonesian pre-employment card program. *Australian Journal of Social Issues*. https://doi.org/10.1002/ajs4.362

O'Kane, P., Smith, A., & Lerman, M. P. (2021). Building Transparency and Trustworthiness in Inductive Research Through Computer-Aided Qualitative Data Analysis Software. *Organizational Research Methods*, *24*(1), 104–139. https://doi.org/10.1177/1094428119865016

Prabandari, Y. S., Hartanti, W., Syafriani, Widiastuti, M., Witaningrum, R., Hutajulu, S. H., & Allsop, M. J. (2022). "Alas … my sickness becomes my family's burden": A nested qualitative study on the experience of advanced breast cancer patients across the disease trajectory in Indonesia. *The Breast*, *63*, 168–176. https://doi.org/10.1016/j.breast.2022.04.001

Pribadi, U., Iqbal, M., Ibrahim, M. A., Juhari, & Ahdarrijal, Y. (2024). Nexus of public organization, transparency, and accountability in Indonesia's digital governance. *Journal of Public Affairs*, *24*(3). https://doi.org/10.1002/pa.2940

Salomo, R. V., & Rahmayanti, K. P. (2023). Progress and Institutional Challenges on Local Governments Performance Accountability System Reform in Indonesia. *Sage Open*, *13*(4). https://doi.org/10.1177/21582440231196659

Sevilla-Liu, A. (2023). The theoretical basis of a functional-descriptive approach to qualitative research in CBS: With a focus on narrative analysis and practice. *Journal of Contextual Behavioral Science*, *30*, 210–216. https://doi.org/10.1016/j.jcbs.2023.11.001

Stanica, C. M., Balica, D., Henderson, A. C., & Ţiclău, T. C. (2022). The weight of service delivery: administrative and rules burdens in street-level bureaucracy. *International Review of Administrative Sciences*, *88*(1), 240–257. https://doi.org/10.1177/0020852319895095

Suranto, S., Darumurti, A., Eldo, D. H. A. P., & Habibullah, A. (2021). Potret Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2020. *Jurnal Public Policy*, *7*(2), 97. https://doi.org/10.35308/jpp.v7i2.4095

Turner, M., Prasojo, E., & Sumarwono, R. (2022). The challenge of reforming big bureaucracy in Indonesia. *Policy Studies*, *43*(2), 333–351. https://doi.org/10.1080/01442872.2019.1708301

Waddington, H., Sonnenfeld, A., Finetti, J., Gaarder, M., John, D., & Stevenson, J. (2019).

Citizen engagement in public services in low- and middle-income countries: A mixed-methods systematic review of participation, inclusion, transparency and accountability (PITA) initiatives. *Campbell Systematic Reviews*, *15*(1–2). https://doi.org/10.1002/cl2.1025

Weckesser, A., & Denny, E. (2022). BJOG Perspectives – qualitative research: analysing data and rigour. *BJOG: An International Journal of Obstetrics & Gynaecology*, *129*(8), 1406–1407. https://doi.org/10.1111/1471-0528.17148

Wijaya, M. P. H., & Ali, M. Z. (2021). Legislation Impediments in Reorganising Government Bodies in Indonesia. *BESTUUR*, *9*(1), 1. https://doi.org/10.20961/bestuur.v9i1.51633

Zarychta, A., Grillos, T., & Andersson, K. P. (2022). Accountability and effort among street-level bureaucrats: Evidence from a lab-in-the-field experiment. *International Public Management Journal*, *25*(6), 916–938. https://doi.org/10.1080/10967494.2021.1951408