eISSN 3090-174X & pISSN 3090-1367
Vol. 2, No. 4, Tahun 2026
doi.org/10.63822/x55jf752
Hal. 9037-9049

Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
Beranda Jurnal https://indojurnal.com/index.php/jisoh

Analisis Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Jeny Nur Aini[1], Alieffia Putri Ramadani[2], Azzalia Azmi Labibah[3], Eva Hany Fanida[4], Galih Wahyu Pradana[5]
Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia[1, 2, 3, 4, 5]

*Email : 24040674040@mhs.unesa.ac.id, 24040674024@mhs.unesa.ac.id, 2404067404030@mhs.unesa.ac.id, evafanida@unesa.ac.id, galihpradana@unesa.ac.id

Diterima: 17-11-2026 | Disetujui: 23-11-2026 | Diterbitkan: 25-11-2026

ABSTRACT

Population administration services directly relate to the fulfillment of citizens' rights, so they require clear information disclosure and accountability from the service provider. This study aims to analyze the transparency and accountability of population administration service performance at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Surabaya City, focusing on the timeliness indicators for Population Registration and Civil Registration services. The study uses a descriptive qualitative approach through documentation analysis of secondary data, namely the 2025 Performance Report, legislation, and relevant scholarly literature. The results show that transparency is reflected in the presentation of targets and realization in the performance report, while accountability is reflected in the use of clear indicators and the comparison between targets and realization as a form of administrative responsibility. Both timeliness indicators had a 95% target with 100% realization (105.26% achievement), and the average response time was 2.61 hours against a 24-hour target (189.13% achievement). Although the performance targets were exceeded, the analyzed document does not sufficiently show how easily the public can access and understand the information, nor the evaluation process and follow-up of the services. Therefore, transparency and accountability still need to be strengthened so that good governance is assessed not only by target achievement, but also by openness of process and accountability to the public.

***Keywords**: transparency, accountability, public service performance, population administration, good governance*

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan berkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat sehingga memerlukan keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban yang jelas dari penyelenggaranya. Penelitian ini bertujuan menganalisis transparansi dan akuntabilitas kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, khususnya pada indikator ketepatan waktu penyelesaian layanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi dokumentasi terhadap data sekunder berupa Laporan Kinerja Tahun 2025, peraturan perundang-undangan, dan literatur ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi tercermin dari penyajian target dan realisasi kinerja dalam laporan kinerja, sedangkan akuntabilitas tercermin dari penggunaan indikator yang jelas serta perbandingan antara target dan realisasi sebagai bentuk pertanggungjawaban administratif. Kedua indikator ketepatan waktu penyelesaian layanan memiliki target 95% dengan realisasi 100% (capaian 105,26%), dan rata-rata waktu tanggap terealisasi 2,61 jam dari target 24 jam (capaian 189,13%). Meskipun target kinerja terlampaui, dokumen yang dianalisis belum cukup menggambarkan kemudahan masyarakat dalam mengakses dan memahami informasi, serta proses evaluasi dan tindak lanjut pelayanan. Oleh karena itu, transparansi dan akuntabilitas masih perlu diperkuat agar tata kelola pemerintahan yang baik tidak hanya

dinilai dari pencapaian target, tetapi juga dari keterbukaan proses dan pertanggungjawaban kepada masyarakat.
Katakunci: transparansi, akuntabilitas, kinerja pelayanan publik, administrasi kependudukan, *good governance*

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Aini, J. N. ., Ramadani, A. P. ., Labibah, A. A. ., Fanida, E. H. ., & Pradana, G. W. (2026). Analisis Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, 2(4), 9037-9049. https://doi.org/10.63822/x55jf752

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan hasil pelayanan yang diterima masyarakat, tetapi juga mencakup proses pelayanan, kejelasan prosedur, kepastian waktu penyelesaian, serta keterbukaan informasi. Rahmadana et al. (2020) menjelaskan bahwa pelayanan publik perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kejelasan proses dan kepastian waktu pelayanan menjadi aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas tidak terlepas dari penerapan prinsip *Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Konsep ini menekankan pentingnya pemerintahan yang terbuka, bertanggung jawab, efektif, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. United Nations Development Programme (UNDP, 1997) menjelaskan bahwa *Good Governance* memiliki sejumlah karakteristik, di antaranya partisipasi, transparansi, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta supremasi hukum. Widanti (2022) juga menjelaskan keterkaitan konsep *Good Governance* dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam konteks tersebut, transparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan, sedangkan akuntabilitas berhubungan dengan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan pencapaian kinerja pemerintah. Kedua prinsip tersebut menjadi bagian penting dalam memastikan pelayanan publik diselenggarakan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penerapan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik juga didukung oleh landasan hukum yang mengatur kewajiban penyelenggara pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 15, mengatur kewajiban penyelenggara pelayanan publik, di antaranya menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyusun dan memublikasikan maklumat pelayanan, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan, serta memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menjadi pedoman dalam pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya menuntut pemenuhan kebutuhan masyarakat, tetapi juga keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan.

Salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Instansi ini memiliki peran dalam memberikan pelayanan terkait dokumen kependudukan dan pencatatan peristiwa penting masyarakat, yang meliputi pelayanan Pendaftaran Penduduk, seperti penerbitan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk elektronik, serta pelayanan Pencatatan Sipil yang berkaitan dengan dokumen kelahiran, kematian, perkawinan, dan peristiwa penting lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan memiliki keterkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat sehingga membutuhkan kejelasan prosedur, kepastian waktu penyelesaian, dan kemudahan akses informasi. Rahmadana et al. (2020) menjelaskan

bahwa penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat serta kualitas proses pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, keterbukaan informasi dan ketepatan waktu penyelesaian menjadi aspek penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas.

Berdasarkan Laporan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2025, kinerja pelayanan administrasi kependudukan diukur melalui dua indikator, yaitu persentase permohonan layanan Pendaftaran Penduduk yang selesai tepat waktu dan persentase permohonan layanan Pencatatan Sipil yang selesai tepat waktu. Kedua indikator tersebut memiliki target sebesar 95%, dengan realisasi masing-masing sebesar 100% dan capaian kinerja sebesar 105,26% (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2025). Capaian tersebut menunjukkan bahwa target kinerja yang ditetapkan telah terpenuhi bahkan terlampaui berdasarkan hasil pengukuran yang tercantum dalam laporan kinerja instansi. Pelaporan tersebut menjadi bentuk penyampaian informasi mengenai hasil pelaksanaan pelayanan serta memberikan gambaran mengenai pencapaian target kinerja yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah.

Namun, pencapaian target kinerja yang tercantum dalam laporan instansi belum sepenuhnya menggambarkan bagaimana informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan disampaikan kepada masyarakat dan bagaimana hasil pengukuran kinerja tersebut dipertanggungjawabkan. Transparansi tidak hanya berkaitan dengan penyampaian angka capaian, tetapi juga mencakup keterbukaan mengenai standar pelayanan, target yang ditetapkan, serta informasi yang memungkinkan masyarakat memahami pelaksanaan pelayanan. Sementara itu, akuntabilitas berkaitan dengan kejelasan dasar pengukuran kinerja, kesesuaian antara target dan realisasi, serta pertanggungjawaban atas hasil yang dicapai. Utomo dan Nawangsari (2025) menjelaskan bahwa transparansi dan akuntabilitas merupakan unsur penting dalam tata kelola sektor publik karena berkaitan dengan keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban penyelenggara pemerintahan. Oleh karena itu, pencapaian kinerja pelayanan perlu dikaji tidak hanya berdasarkan hasil pengukuran, tetapi juga dari aspek keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan tersebut.

Berdasarkan perspektif *Good Governance*, transparansi dan akuntabilitas merupakan prinsip yang saling berkaitan dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik. UNDP (1997) menempatkan kedua prinsip tersebut sebagai karakteristik penting dalam tata kelola pemerintahan. Dalam penelitian ini, transparansi difokuskan pada keterbukaan informasi mengenai target, realisasi, dan capaian kinerja pelayanan administrasi kependudukan, sedangkan akuntabilitas difokuskan pada kejelasan dasar pengukuran serta pertanggungjawaban atas hasil pencapaian kinerja. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transparansi dan akuntabilitas kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, khususnya pada indikator ketepatan waktu penyelesaian layanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil berdasarkan Laporan Kinerja Tahun 2025.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan standar yang

berlaku. Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemberian produk atau hasil pelayanan, tetapi juga mencakup proses penyelenggaraan, kemudahan akses, kejelasan prosedur, serta kemampuan penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Rahmadana et al. (2020) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam mewujudkan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan publik.

Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik harus memperhatikan prinsip kepastian, keterbukaan, kemudahan, dan profesionalitas. Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta menjamin hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dipahami sebagai aktivitas pemerintah yang tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, tetapi juga pada kualitas proses dan pertanggungjawaban penyelenggaraannya.

Transparansi dalam Pelayanan Publik

Transparansi merupakan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan keterbukaan informasi serta kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan kebijakan, proses, dan hasil pelaksanaan kegiatan pemerintah. Utomo dan Nawangsari (2025) menjelaskan bahwa transparansi dalam sektor publik memberikan akses informasi kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan. Keterbukaan informasi tersebut menjadi salah satu aspek penting dalam membangun kepercayaan publik dan mendorong keterlibatan masyarakat dalam pengawasan pemerintahan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, transparansi berkaitan dengan keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, serta informasi mengenai pelaksanaan dan hasil pelayanan. Kushartiningsih dan Riharjo (2021) menjelaskan bahwa transparansi dalam pelayanan publik ditunjukkan melalui penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka kepada masyarakat sehingga informasi dapat diperoleh dan diakses oleh publik. Oleh karena itu, transparansi tidak hanya berkaitan dengan tersedianya informasi, tetapi juga dengan bagaimana informasi tersebut disampaikan secara jelas dan dapat dipahami oleh masyarakat.

Pada pelayanan administrasi kependudukan, transparansi dapat dilihat melalui keterbukaan informasi mengenai prosedur pengurusan dokumen kependudukan, persyaratan yang harus dipenuhi, waktu penyelesaian layanan, serta informasi mengenai capaian kinerja pelayanan. Keterbukaan tersebut memungkinkan masyarakat mengetahui proses pelayanan yang diselenggarakan dan memberikan ruang bagi publik untuk menilai kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

Good Governance

Good governance merupakan konsep penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan tata kelola pemerintahan yang baik, terbuka, dan bertanggung jawab. Sedarmayanti (2012, dalam Rahajeng, 2020) menjelaskan bahwa *governance* mencakup kegiatan kepengurusan, pengelolaan, pengarahan, dan pembinaan dalam penyelenggaraan pemerintahan, sedangkan praktik terbaik dari *governance* disebut *good*

governance atau kepemerintahan yang baik. Konsep ini menjadi landasan dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Prinsip transparansi dan akuntabilitas merupakan bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Transparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi mengenai proses dan hasil penyelenggaraan pemerintahan, sedangkan akuntabilitas berkaitan dengan kewajiban penyelenggara untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan pencapaian kinerjanya. Dalam pelayanan publik, kedua prinsip tersebut diperlukan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan berjalan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, prinsip *good governance* menjadi landasan dalam menganalisis transparansi dan akuntabilitas kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Akuntabilitas merupakan prinsip yang menekankan kewajiban penyelenggara pemerintahan untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas, kebijakan, dan hasil kegiatan yang telah dilakukan. Utomo dan Nawangsari (2025) menjelaskan bahwa akuntabilitas dalam sektor publik berkaitan dengan tanggung jawab pemerintah terhadap kebijakan dan tindakan yang dilaksanakan. Prinsip ini diperlukan agar penyelenggaraan pemerintahan dapat dinilai oleh masyarakat serta memastikan bahwa kewenangan yang dimiliki pemerintah digunakan sesuai dengan tujuan dan kepentingan publik.

Dalam pelayanan publik, akuntabilitas berkaitan dengan kemampuan penyelenggara untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan proses serta hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kushartiningsih dan Riharjo (2021) menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Hal tersebut berkaitan dengan adanya pertanggungjawaban atas pelaksanaan kinerja pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Akuntabilitas menjadi penting karena penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik dari segi pelaksanaan tugas maupun pencapaian hasil yang telah ditetapkan.

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat melalui kejelasan target yang ditetapkan, pelaksanaan kegiatan sesuai dengan ketentuan, pencapaian hasil pelayanan, serta penyampaian laporan kinerja yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, akuntabilitas berkaitan dengan tanggung jawab instansi dalam menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan serta menjelaskan capaian kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan.

Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja pelayanan publik merupakan hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Kinerja pelayanan menjadi salah satu bentuk penilaian terhadap kemampuan instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kushartiningsih dan Riharjo (2021) menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik berkaitan dengan pencapaian hasil kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penilaian kinerja pelayanan publik dapat dilakukan melalui pengukuran terhadap indikator yang telah ditetapkan dalam perencanaan kinerja instansi. Pengukuran tersebut bertujuan untuk mengetahui

kesesuaian antara target yang direncanakan dengan hasil yang dicapai dalam pelaksanaan pelayanan. Dalam hal ini, laporan kinerja menjadi salah satu bentuk penyampaian informasi mengenai pelaksanaan kegiatan, pencapaian target, serta hasil yang diperoleh instansi pemerintah.

Kinerja pelayanan publik memiliki keterkaitan dengan transparansi dan akuntabilitas. Transparansi memungkinkan masyarakat memperoleh informasi mengenai target, pelaksanaan, dan hasil pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sementara itu, akuntabilitas memastikan bahwa pencapaian kinerja tersebut dapat dijelaskan dan dipertanggungjawabkan oleh penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, analisis kinerja pelayanan publik tidak hanya berfokus pada hasil yang dicapai, tetapi juga pada keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan dan menganalisis penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan memanfaatkan data sekunder. Sumber data berasal dari Laporan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2025. Dan data-data yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, artikel jurnal ilmiah, dan juga literatur yang relevan dengan penelitian. Dokumen ini kemudian ditelaah untuk memperoleh informasi mengenai target, realisasi, dan capaian kinerja pelayanan administrasi kependudukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian hasil dan pembahasan bisa dibagi ke dalam beberapa sub bahasan. Pemaparan hasil dan pembahasan harus memberikan deskripsi yang jelas dan tepat mengenai temuan penelitian, interpretasi penulis terhadap temuan tersebut, dan kesimpulan yang dapat ditarik.

Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Disdukcapil Kota Surabaya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan ini mencakup pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dokumen kependudukan masyarakat. Dalam penyelenggaraannya, kinerja pelayanan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan karena dapat menggambarkan kemampuan instansi dalam melaksanakan tugas dan memenuhi target pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Laporan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2025, sasaran strategis meningkatkan kualitas layanan adminduk melalui indikator kinerja persentase permohonan layanan Pendaftaran Penduduk yang selesai tepat waktu, persentase permohonan layanan Pencatatan Sipil yang selesai tepat waktu, dan rata-rata waktu tanggap (response time). Adapun hasil pengukuran indikator tersebut,

No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian	Target Akhir RENSTRA (2026)
1.	Persentase permohonan layanan Pendaftaran Penduduk yang selesai tepat waktu	95%	100	105.26	
2.	Persentase permohonan layanan Pencatatan Sipil yang selesai tepat waktu	95%	100	105.26	
3.	Rata-rata waktu tanggap (response time)	24jam	2.61	189.13	

Gambar 1 hasil pengukuran indikator kinerja
Sumber Laporan Kinerja Disdukcapil Surabaya 2025

Berdasarkan gambar diatas, indikator persentase permohonan layanan Pendaftaran Penduduk yang selesai tepat waktu memiliki target 95% dengan realisasi mencapai 100 daan capaian 105,26%. Sedangkan persentase permohonan layanan Pencatatan Sipil yang selesai tepat waktu juga sama memiliki target 95%, realisasi 100 dengan capaian 105,26%. Dan indikator rata-rata waktu tanggap dengan target 24 jam dan terealisasi 2.61 dengan capaian 189,13%. Dengan demikian, berdasarkan indikator yang digunakan dalam laporan kinerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah melampaui target penyelesaian pelayanan tepat waktu pada 2025. (Disdukcapil Kota Surabaya, 2025).

Pencapaian ini menunjukkan adanya hasil positif dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, capaian kinerja tinggi belum dapat secara langsung menggambarkan keseluruhan kualitas penyelenggaraan pelayanan. Akbar (2018) menjelaskan bahwa akuntabilitas pemerintah daerah dapat diukur melalui indikator keuangan dan kinerja. Indikator kinerja ini penting untuk pengendalian manajemen agar memastikan organisasi publik dikelola dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan para stakeholder.

Transparansi

Transparansi merupakan salah satu prinsip utama dalam *Good Governance* yang menekankan keterbukaan informasi dan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan. Dalam pelayanan publik, prinsip ini mengharuskan penyelenggara memberikan informasi yang jelas mengenai proses, prosedur, dan hasil pelaksanaan pelayanan. Sejalan dengan hal tersebut, Kushartiningsih dan Riharjo (2021) menjelaskan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik karena penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka memungkinkan masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Keterbukaan informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan penting karena masyarakat perlu mengetahui persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, serta perkembangan pelayanan yang diselenggarakan instansi. Irmawati et al. (2022) dalam penelitiannya mengenai transparansi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau menemukan bahwa keterbukaan informasi belum berjalan optimal yang ditunjukkan masih adanya masyarakat yang belum memahami prosedur dan persyaratan pelayanan dan belum adanya papan informasi yang memuat alur pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa transparansi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan informasi, tapi juga kemudahan masyarakat dalam mengakses dan memahami informasi.

Berdasarkan Laporan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun

2025, instansi telah menyajikan informasi mengenai target dan realisasi kinerja pelayanan administrasi kependudukan. Indikator persentase permohonan layanan Pendaftaran Penduduk yang selesai tepat waktu memiliki target 95% dengan realisasi mencapai 100 daan capaian 105,26%. Sedangkan persentase permohonan layanan Pencatatan Sipil yang selesai tepat waktu juga sama memiliki target 95%, realisasi 100 dengan capaian 105,26%. Dan indikator rata-rata waktu tanggap dengan target 24 jam dan terealisasi 2.61 dengan capaian 189,13%. Penyampaian informasi ini memberikan gambaran mengenai tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang telah instansi laksanakan selama tahun 2025.

Jika dilihat dari aspek transparansi pelaporan kinerja Disdukcapil Surabaya, penyajian target dan realisasi ini menunjukkan adanya keterbukaan informasi mengenai hasil pelaksanaan pelayanan. Informasi yang disampaikan memungkinkan pihak membaca laporan mengetahui perbandingan antara target yang direncanakan dengan hasil yang dicapai. Meskipun demikian, transparansi tidak hanya dapat dinilai dari tersedianya informasi dalam laporan kinerja. Ramadan (2025), dalam penelitiannya mengenai transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, menemukan bahwa transparansi telah diterapkan melalui publikasi persyaratan dokumen dan tata cara pelayanan pada website maupun media sosial dinas. Namun masih menghadapi kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap alur pelayanan akibat terbatasnya sosialisasi secara langsung. Temuan ini menunjukkan transparansi pelayanan tidak dapat diwujudkan dengan hanya melalui penyediaan informasi, tapi perlu memastikan informasi tersebut mudah dipahami dan sesuai dengan praktik pelayanan yang diterima masyarakat.

Transparansi kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat dilihat melalui penyampaian informasi target dan realisasi dalam laporan kinerja tahun 2025. Akan tetapi, transparansi secara menyeluruh perlu dilihat melalui kejelasan standar pelayanan, dan juga kemudahan masyarakat dalam memahami informasi yang disampaikan. Sehingga, keterbukaan informasi masih perlu terus diperkuat agar masyarakat tidak hanya mengetahui hasil capaian kinerja, tapi juga dapat memahami proses penyelenggaraan pelayanan yang menjadi dasar capaian tersebut.

Akuntabilitas

Akuntabilitas menjadi salah satu prinsip mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya terkait kewajiban instansi publik untuk memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas, kebijakan, maupun hasil kinerja yang telah dicapai. Dalam lingkup pelayanan publik, penerapan prinsip ini tidak cukup hanya dilihat dari keberhasilan instansi dalam memenuhi sasaran kinerja, tetapi juga perlu memperhatikan kejelasan standar pelayanan, instrumen pengukuran, serta bentuk pertanggungjawaban atas hasil yang diperoleh. Utomo dan Nawangsari (2025) mengemukakan bahwa akuntabilitas sektor publik berhubungan dengan tanggung jawab pemerintah dalam menjelaskan kebijakan dan tindakan yang dilaksanakannya. Dengan demikian, akuntabilitas diperlukan sebagai landasan untuk memastikan bahwa setiap aktivitas pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan tujuan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Pada pelayanan administrasi kependudukan, penerapan akuntabilitas dapat ditinjau dari perbandingan antara sasaran kinerja yang telah direncanakan dengan hasil pelaksanaannya. Laporan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2025 menunjukkan bahwa

ketepatan waktu pelayanan diukur menggunakan dua indikator, yakni persentase penyelesaian permohonan layanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Masing-masing indikator ditetapkan dengan target sebesar 95%, sementara realisasi keduanya mencapai 100% dengan capaian kinerja sebesar 105,26%. Di samping itu, pengukuran terhadap rata-rata waktu tanggap (**response time**) memperlihatkan hasil yang juga melampaui sasaran. Dari target penyelesaian selama 24 jam, instansi mampu merealisasikan waktu tanggap rata-rata sebesar 2,61 jam dengan capaian kinerja sebesar 189,13%. Data tersebut menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan telah menunjukkan hasil yang melebihi target kinerja sebagaimana tercantum dalam dokumen perencanaan instansi (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2025).

Hasil pengukuran tersebut menunjukkan bahwa pertanggungjawaban kinerja instansi telah didukung oleh penggunaan indikator yang jelas serta penyajian informasi mengenai hasil pelaksanaan pelayanan melalui laporan kinerja. Penyandingan antara target yang direncanakan dan realisasi yang diperoleh memberikan dasar untuk menilai sejauh mana pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan sasaran yang ditetapkan. Praktik tersebut berkaitan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terutama Pasal 15, yang menegaskan kewajiban penyelenggara untuk memberikan pelayanan sesuai standar yang berlaku sekaligus mempertanggungjawabkan penyelenggaraannya. Oleh sebab itu, penyusunan laporan kinerja tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi administratif, tetapi juga menjadi wujud pertanggungjawaban instansi atas pelaksanaan pelayanan yang menjadi kewenangannya.

Namun, capaian indikator yang melampaui target belum dapat dijadikan satu-satunya dasar untuk menyimpulkan bahwa penerapan akuntabilitas telah berjalan secara menyeluruh. Hal ini disebabkan karena akuntabilitas juga berkaitan dengan keterbukaan mengenai proses pencapaian kinerja, pelaksanaan evaluasi, serta langkah perbaikan yang ditempuh ketika ditemukan kendala atau ketidaksesuaian dalam pelayanan. Kushartiningsih dan Riharjo (2021) menjelaskan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Temuan tersebut memperkuat pentingnya pertanggungjawaban sebagai bagian dari upaya mewujudkan pelayanan yang berjalan sesuai dengan tujuan dan ketentuan yang berlaku. Meskipun demikian, dokumen kinerja yang menjadi bahan analisis dalam penelitian ini masih lebih banyak menyajikan informasi mengenai target dan realisasi indikator. Informasi tersebut belum memberikan gambaran yang memadai mengenai proses evaluasi maupun bentuk tindak lanjut yang dilaksanakan instansi dalam menjaga kualitas pelayanan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, penerapan akuntabilitas pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2025 tercermin melalui penyusunan indikator kinerja, pengukuran hasil pelaksanaan, serta penyampaian capaian melalui laporan kinerja. Keberhasilan realisasi dalam melampaui target yang telah ditentukan menunjukkan adanya pencapaian positif dalam pelaksanaan pelayanan. Kendati demikian, pencapaian tersebut tetap perlu diimbangi dengan pertanggungjawaban yang menjelaskan proses pelaksanaan, mekanisme evaluasi, pengawasan, dan tindak lanjut terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, akuntabilitas seharusnya tidak hanya dipahami sebagai keberhasilan instansi dalam mencapai sasaran kinerja, melainkan juga sebagai bentuk kewajiban untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Keterkaitan Transparansi dan Akuntabilitas dalam Mewujudkan Good Governance

Transparansi dan akuntabilitas merupakan prinsip yang memiliki hubungan erat dalam mendukung terwujudnya Good Governance atau tata kelola pemerintahan yang baik. Transparansi berkaitan dengan keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, sedangkan akuntabilitas berhubungan dengan kewajiban penyelenggara untuk memberikan penjelasan serta pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan pencapaian kinerjanya. UNDP (1997) mengidentifikasi kedua prinsip tersebut sebagai unsur penting dalam karakteristik tata kelola pemerintahan yang baik. Meskipun memiliki penekanan yang berbeda, transparansi dan akuntabilitas saling melengkapi dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka sekaligus bertanggung jawab. Melalui transparansi, masyarakat memperoleh kesempatan untuk mengetahui berbagai informasi terkait aktivitas pemerintah, sementara akuntabilitas memastikan bahwa setiap pelaksanaan kegiatan dan hasil yang dicapai dapat dipertanggungjawabkan.

Hubungan antara transparansi dan akuntabilitas tercermin dalam keterkaitan antara penyediaan informasi publik dengan kewajiban pemerintah untuk mempertanggungjawabkan penyelenggaraan pelayanan. Keterbukaan informasi memungkinkan masyarakat memperoleh pengetahuan mengenai prosedur, standar, sasaran, hingga hasil kinerja instansi pemerintah. Akan tetapi, penyediaan informasi tersebut belum sepenuhnya mencerminkan tata kelola yang baik apabila tidak diikuti dengan kejelasan pertanggungjawaban atas pelaksanaannya. Di sisi lain, akuntabilitas juga memerlukan transparansi agar proses dan hasil pertanggungjawaban dapat diketahui serta dievaluasi oleh masyarakat maupun pihak terkait. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi berperan dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk menilai kinerja pemerintah, sedangkan akuntabilitas memastikan adanya tanggung jawab atas informasi dan pelaksanaan kegiatan yang disampaikan.

Pada penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, hubungan kedua prinsip tersebut dapat ditinjau melalui publikasi capaian kinerja dalam Laporan Kinerja Tahun 2025. Penerapan transparansi terlihat dari tersedianya informasi mengenai indikator ketepatan waktu penyelesaian layanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, yang masing-masing ditargetkan mencapai 95% dengan realisasi sebesar 100%. Penyajian informasi tersebut memungkinkan pihak yang berkepentingan mengetahui hasil pelaksanaan pelayanan berdasarkan dokumen resmi instansi. Sementara itu, aspek akuntabilitas tercermin melalui penyampaian perbandingan antara target dan realisasi sebagai bentuk pertanggungjawaban administratif terhadap kinerja yang telah dilaksanakan. Dengan demikian, laporan kinerja tersebut dapat dipandang sebagai sarana yang menghubungkan keterbukaan informasi dengan kewajiban instansi dalam mempertanggungjawabkan hasil penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2025).

Keterkaitan kedua prinsip tersebut sejalan dengan penjelasan Utomo dan Nawangsari (2025) bahwa transparansi memberikan ruang bagi masyarakat untuk memperoleh informasi secara terbuka, sedangkan akuntabilitas menuntut pemerintah untuk bertanggung jawab atas kebijakan maupun tindakan yang dijalankan. Keduanya memiliki kontribusi dalam mendukung kualitas tata kelola pemerintahan, membangun kepercayaan masyarakat, serta membuka ruang keterlibatan publik dalam mengawasi penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, penelitian Kushartiningsih dan Riharjo (2021) menunjukkan adanya pengaruh positif transparansi dan akuntabilitas terhadap kinerja pelayanan publik. Hasil penelitian

tersebut mengindikasikan bahwa keterbukaan informasi perlu berjalan beriringan dengan pertanggungjawaban penyelenggara agar pelaksanaan pelayanan dapat berlangsung secara lebih terarah dan sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Walaupun demikian, keberadaan laporan kinerja yang memuat informasi mengenai target dan realisasi belum sepenuhnya menggambarkan penerapan transparansi dan akuntabilitas secara komprehensif. Berdasarkan penelaahan dokumen dalam penelitian ini, Disdukcapil Kota Surabaya telah menyediakan informasi mengenai sasaran serta hasil pencapaian indikator pelayanan melalui laporan kinerja tahunannya. Namun, dokumen tersebut belum memberikan informasi yang cukup untuk menilai tingkat kemudahan masyarakat dalam memperoleh dan memahami informasi kinerja, termasuk kejelasan proses evaluasi serta tindak lanjut yang dilakukan terhadap hasil penyelenggaraan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pencapaian indikator kinerja perlu disertai dengan penyediaan informasi yang mudah diakses dan dipahami publik, serta mekanisme pertanggungjawaban yang mampu menjelaskan proses pelaksanaan hingga evaluasi pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, transparansi dan akuntabilitas merupakan dua prinsip yang saling mendukung dalam mewujudkan Good Governance pada penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Keterbukaan informasi memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengetahui bagaimana pelayanan dilaksanakan dan hasil yang telah dicapai, sedangkan akuntabilitas memastikan bahwa setiap pencapaian tersebut disertai dengan pertanggungjawaban yang jelas. Pada Disdukcapil Kota Surabaya, publikasi laporan kinerja telah memperlihatkan adanya upaya penyediaan informasi sekaligus pertanggungjawaban administratif atas hasil pelayanan. Namun, penguatan kedua prinsip tersebut masih diperlukan, terutama dalam hal kemudahan akses informasi publik, keterbukaan proses evaluasi, dan kejelasan tindak lanjut terhadap pelaksanaan pelayanan. Oleh karena itu, kualitas tata kelola pemerintahan tidak cukup dinilai berdasarkan keberhasilan mencapai target kinerja, tetapi juga perlu mempertimbangkan keterbukaan proses penyelenggaraan serta kemampuan instansi dalam mempertanggungjawabkan setiap hasil pelayanannya kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, transparansi dan akuntabilitas kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Surabaya telah tercermin melalui penyajian laporan kinerja yang memuat target dan realisasi pelayanan. Indikator ketepatan waktu serta penyelesaian pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk yang selesai tepat waktu layanan mencapai realisasi 100% dari targetnya 95%, sedangkan rata-rata waktu tanggap mencapai 2,61. Hal ini menunjukkan bahwa instansi telah mampu melampaui target kinerja yang ditetapkan. Meskipun demikian, transparansi dan akuntabilitas masih perlu diperkuat, terutama dalam keterbukaan informasi, evaluasi, dan pertanggungjawaban kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, R. (2018). Pengukuran kinerja dan akuntabilitas publik di Indonesia studi awal di pemerintah daerah. *Jurnal Akuntansi Dan Akuntabilitas Publik, 1*(1), 1.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2025). *Laporan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tahun 2025*. LKJ 2025

Irmawati, I., Wijaya, A. A. M., & Basir, M. A. (2022). Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi

Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies*, *1*(2), 50-57. https://doi.org/10.30598/jgssvol1issue2page50-57

Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. (2021). Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, *10*(3). https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/3839/3850

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017

Rahajeng, M. M. (2020). Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan Dana Desa di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor Kabupaten Banyumas. *Public Policy and Management Inquiry*, *4*(2), 163–174. https://jos.unsoed.ac.id/index.php/ppmi/article/view/3912

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan publik.* Yayasan Kita Menulis.

Ramadan (2025) "Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Proses Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu", *PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), pp. 14–19. doi:10.55100/paradigma.v4i1.74.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009

United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development: A UNDP policy document*.

Utomo, N. K., & Nawangsari, A. T. (2025). Transparansi dan akuntabilitas sektor publik: Pilar utama dalam good governance. *JAZ: Jurnal Akuntansi Unihaz*, *8*(2), 103–109. https://doi.org/10.32663/eezejb97

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep *Good Governance* dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, *3*(1), 73–85. https://doi.org/10.54783/j9r94371