

Akuntabilitas Pelayanan Kantor Kelurahan Tinoor 2 Kota Tomohon

Kirsten C. Karundeng^{1*}, Goinpeace H. Tumbel², Devie S. R. Siwij³

^{abc} Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

¹ kirstenkarundeng@gmail.com *; ² goinpeaceatumbel@unima.ac.id, ³ deviesiwij@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:

Accountability, Public Service, Transparency, Responsiveness, Information Technology.

This study aims to explore and analyze public service accountability at the Tinoor 2 Village Office in Tomohon City, using a descriptive qualitative method. Data collection was conducted through observation, in-depth interviews, and documentation. The research focus is directed toward four main indicators of public service accountability. The findings indicate that public service accountability at the research site has not been running optimally, marked by several key findings: [1] service transparency remains low due to the lack of official information media and inconsistent explanations from officials; [2] service timeliness often fails to meet established standards due to low official discipline, document backlogs, and administrative errors; [3] officials' responsiveness to community needs and complaints remains low, characterized by slow initial responses and the absence of a formal complaint system; and [4] the utilization of information technology in service delivery is still dominated by manual systems, compounded by the low digital capabilities of officials and the unavailability of online services.

INTISARI

Kata kunci:

Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Transparansi, Responsivitas, Teknologi Informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tinoor 2, Kota Tomohon, dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Fokus penelitian diarahkan pada empat indikator utama akuntabilitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik di lokasi penelitian belum berjalan secara optimal, yang ditandai dengan beberapa temuan utama: [1] aspek transparansi pelayanan masih rendah akibat tidak tersedianya media informasi resmi dan inkonsistensi penjelasan aparatur; [2] ketepatan waktu pelayanan sering tidak sesuai standar yang ditetapkan karena rendahnya disiplin aparatur, penumpukan berkas, dan kesalahan administrasi; [3] responsivitas aparatur terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat masih rendah, ditandai dengan lambatnya respon awal dan tidak adanya sistem pengaduan formal; dan [4] pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan masih didominasi sistem manual, dengan kemampuan digital aparatur yang rendah serta belum tersedianya layanan online.

I. Pendahuluan

Akuntabilitas merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan menjadi tolak ukur keberhasilan birokrasi dalam melayani masyarakat. Dalam paradigma administrasi publik kontemporer, akuntabilitas tidak lagi dipahami sekadar sebagai kewajiban administratif untuk melaporkan penggunaan anggaran atau aktivitas rutin, melainkan sebagai kewajiban substantif bagi setiap penyelenggara negara untuk menjelaskan, mempertanggungjawabkan, dan menerima koreksi atas setiap kebijakan maupun tindakan pelayanan kepada publik. Secara konseptual, akuntabilitas dibangun atas dasar hubungan pertanggungjawaban di mana aktor publik memiliki kewajiban untuk memberikan penjelasan kepada forum yang berhak, yang kemudian memiliki wewenang untuk menilai dan memberikan konsekuensi [6]. Kerangka ini menegaskan bahwa pelayanan publik bukan hanya transaksi administratif, melainkan perwujudan hak konstitusional warga negara yang harus dipenuhi secara transparan, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dimensi akuntabilitas sendiri mencakup aspek pengawasan, responsibilitas, keterlibatan publik, dan evaluabilitas, yang secara simultan membentuk ekosistem pelayanan yang terbuka dan berorientasi pada hasil [7]. Lebih lanjut, akuntabilitas publik tidak bersifat satu arah atau hierarkis semata, melainkan mencakup dimensi horizontal di mana masyarakat sebagai pengguna layanan berhak menuntut penjelasan dan perbaikan atas kinerja pelayanan yang diterima [5].

Secara yuridis, prinsip akuntabilitas telah diamanatkan secara tegas dalam kerangka hukum nasional. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN menempatkan akuntabilitas sebagai salah satu asas fundamental yang harus melekat pada setiap penyelenggara negara. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara eksplisit mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan mengumumkan standar pelayanan, menyediakan informasi yang jelas, memfasilitasi mekanisme pengaduan, serta melaksanakan evaluasi kinerja secara berkala [14]. Dalam konteks pelayanan kependudukan yang menjadi ujung tombak interaksi antara negara dan warga, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menekankan bahwa penerbitan dokumen seperti KTP dan KK merupakan hak dasar yang harus diberikan secara gratis, cepat, dan akuntabel. Permenpan RB tentang standar pelayanan serta Permendagri Nomor 70 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal pada Kelurahan semakin mempertegas bahwa kelurahan sebagai unit pelayanan terdepan wajib menjamin akses, kecepatan, ketepatan, dan keterbukaan informasi dalam setiap proses administrasi [15]. Regulasi-regulasi ini secara kolektif membentuk landasan normatif yang menempatkan akuntabilitas bukan sebagai pilihan, melainkan kewajiban hukum yang harus diimplementasikan secara konsisten.

Dalam konteks empiris di Kelurahan Tinoor 2, Kecamatan Tomohon Utara, Kota Tomohon, pelayanan administrasi kependudukan khususnya pengurusan KTP dan Kartu Keluarga masih menghadapi berbagai tantangan yang mengindikasikan belum optimalnya penerapan prinsip akuntabilitas. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon, Kelurahan Tinoor 2 menangani rata-rata 120–150 permohonan pelayanan administrasi per bulan dengan jumlah KK terdaftar mencapai 1.572. Volume permintaan yang tinggi seharusnya diimbangi dengan sistem pelayanan yang terstandarisasi, transparan, dan responsif. Namun, observasi awal mengidentifikasi sejumlah kesenjangan signifikan. Pertama, tidak tersedianya papan informasi atau media publikasi yang memuat prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan, sehingga masyarakat bergantung sepenuhnya pada penjelasan lisan aparatur yang sering kali tidak seragam. Kedua, ketepatan waktu pelayanan kerap meleset dari standar yang ditetapkan akibat ketidakhadiran petugas, penumpukan berkas, dan kesalahan input data yang mengharuskan perbaikan ulang. Ketiga, mekanisme penanganan keluhan masyarakat belum terstruktur, sehingga aspirasi atau kendala yang dialami warga tidak tercatat dan tidak ditindaklanjuti secara formal. Keempat, meskipun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) telah diimplementasikan secara nasional, pemanfaatan di tingkat kelurahan masih parsial dan terkendala oleh rendahnya kompetensi digital aparatur, yang berujung pada dualisme sistem manual dan digital.

Permasalahan-permasalahan ini tidak hanya berdampak pada ketidakpuasan masyarakat, tetapi juga mencerminkan lemahnya akuntabilitas prosedural dan substansial dalam tata kelola pelayanan. Sebagaimana dijelaskan dalam berbagai kajian, ketiadaan transparansi informasi akan membuka ruang bagi maladministrasi dan asimetri pengetahuan antara penyelenggara dan pengguna layanan [1]. Tanpa standar informasi yang jelas dan konsisten, pelayanan menjadi rentan terhadap subjektivitas dan ketidakpastian [2]. Lebih jauh, ketidakhadiran mekanisme pengaduan yang terintegrasi menunjukkan rendahnya responsivitas institusi terhadap umpan balik publik, yang merupakan indikator krusial dari akuntabilitas sosial [3]. Di sisi lain, ketergantungan pada proses manual dan rendahnya pemanfaatan teknologi tidak hanya memperlambat alur kerja, tetapi juga mengurangi akurasi data dan transparansi jejak administrasi [4]. Transformasi digital dalam pelayanan publik sesungguhnya bukan sekadar pergantian alat kerja, melainkan perubahan paradigma menuju tata kelola yang lebih terbuka, terukur, dan akuntabel [11]. Namun, keberhasilannya sangat bergantung pada kapasitas aparatur dalam mengoperasikan sistem dan komitmen pimpinan dalam mendorong adopsi teknologi secara menyeluruh [12].

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tinoor 2 menjadi sangat relevan dan mendesak untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya bertujuan memotret kondisi faktual di lapangan, tetapi juga menganalisis kesenjangan antara standar regulasi dengan praktik operasional, serta

mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang perlu diatasi. Dengan memfokuskan analisis pada empat indikator kunci, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi perbaikan tata kelola pelayanan kependudukan di tingkat kelurahan, sekaligus memperkaya khazanah ilmu administrasi publik mengenai implementasi akuntabilitas di daerah otonom.

II. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena transparansi dalam mekanisme penyaluran dana bantuan sosial duka sebuah proses sosial yang kompleks, kontekstual, dan dipengaruhi oleh berbagai faktor institusional, budaya, dan perilaku aktor. Sebagaimana ditegaskan oleh Creswell, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna, pengalaman, dan interpretasi para pelaku dalam konteks alaminya, tanpa mengurangi nuansa sosial yang tidak dapat diukur secara kuantitatif [4]. Penelitian ini berfokus pada fenomena terikat dalam konteks spesifik Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Utara.

Penelitian ini berfokus pada fenomena terikat dalam konteks spesifik Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Utara, dengan menjadi sub fokus penelitian atau indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Transparansi mekanisme penyaluran dana bantuan sosial duka pada Dinas Sosial Kabupaten Minahasa Utara.
 - a) Prosedur formal/ Mekanisme
 - b) Penerapan Prinsip Transparansi
 - c) Peran Masyarakat dan Lembaga Pengawas.
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat transparansi tersebut: Mengungkap factor apa saja mempengaruhi tingkat transparansi dalam penyaluran dana bantuan social duka pada Dinas Sosial Kabupaten Minahasa.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan kunci melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari dokumen resmi dan sumber tertulis lainnya. Penelitian ini menggunakan tiga teknik utama dalam pengumpulan data: wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Transparansi Pelayanan

Secara teoritis, transparansi merupakan prasyarat fundamental dalam mewujudkan akuntabilitas pelayanan 48dmini. Transparansi menuntut adanya keterbukaan aparatur dalam menyampaikan seluruh informasi pelayanan secara jujur, konsisten, dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi [1]. Ketidakhadiran media informasi yang jelas dan terstandarisasi berpotensi menciptakan asimetri pengetahuan, yang pada gilirannya membuka peluang bagi maladministrasi dan menurunkan kepercayaan 48dmini terhadap institusi penyelenggara [2]. Lebih lanjut, transparansi tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan informasi, tetapi juga menyangkut konsistensi dan standarisasi pesan yang disampaikan oleh seluruh aparatur pelayanan, sehingga masyarakat memperoleh kepastian 48dmin dan prosedur yang sama terlepas dari petugas yang melayaninya [3].

Berdasarkan temuan di lapangan, aspek transparansi pelayanan di Kantor Kelurahan Tinoor 2 masih belum berjalan secara optimal. Dari total 58 masyarakat yang diwawancarai, sebanyak 37 orang mengaku tidak mengetahui prosedur dan persyaratan pelayanan sebelum 48dmini ke kantor kelurahan. Hasil observasi juga mengonfirmasi tidak tersedianya papan informasi, brosur, atau media publikasi lain yang memuat alur, persyaratan, waktu, dan biaya pelayanan. Masyarakat sangat bergantung pada penjelasan lisan dari petugas. Ironisnya, terdapat perbedaan penjelasan antar aparatur terkait kelengkapan berkas untuk jenis layanan yang sama, yang menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian bagi pemohon.

Dari temuan tersebut mengungkap adanya kesenjangan 48dministra 48dmini prinsip transparansi yang diamanatkan regulasi dengan praktik di lapangan. Ketidakhadiran media informasi formal memaksa masyarakat melakukan *trial and error* dalam memenuhi persyaratan, yang seharusnya dapat diakses secara mandiri. Perbedaan informasi yang diberikan oleh petugas berbeda menunjukkan belum adanya prosedur operasional standar (SOP) yang disosialisasikan dan dipahami secara merata oleh seluruh staf. Hal ini membuktikan bahwa akuntabilitas horizontal dalam bentuk keterbukaan informasi masih lemah. Untuk menutup celah ini, diperlukan penyediaan papan informasi permanen, digitalisasi persyaratan melalui QR code atau website kelurahan, serta penyamaan persepsi melalui briefing rutin dan sosialisasi SOP kepada seluruh aparatur pelayanan.

3.2 Ketepatan Waktu Pelayanan

Secara teoritis, ketepatan waktu merupakan 48dministr kuantitatif yang paling mudah diukur dan menjadi cerminan profesionalisme birokrasi. Ketepatan waktu mencerminkan tanggung jawab aparatur dalam memenuhi hak masyarakat atas pelayanan yang cepat, efisien, dan sesuai standar yang telah ditetapkan [1]. Keterlambatan pelayanan tidak hanya merugikan masyarakat secara material dan waktu, tetapi juga mengindikasikan lemahnya manajemen beban

kerja, rendahnya kedisiplinan, serta tidak adanya 49dmini pengendalian dan monitoring kinerja yang efektif [4]. Dalam konteks pelayanan 49dmini, waktu yang terukur dan dipatuhi merupakan bentuk nyata dari akuntabilitas 49dministra yang dapat diverifikasi oleh 49dmini [5].

Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan di Kantor Kelurahan Tinoor 2 belum sesuai dengan standar operasional. Secara 49dministrasi49e, penerbitan surat pengantar KTP dan KK seharusnya diselesaikan dalam 1 hari kerja dengan estimasi 15–30 menit per berkas. Namun, dari 58 permohonan yang diamati, hanya 25 yang selesai pada hari yang sama. Sebanyak 23 permohonan membutuhkan waktu 1–2 hari, dan 10 permohonan lainnya mengalami keterlambatan hingga 3–5 hari. Faktor penyebab utama meliputi ketidakhadiran petugas saat jam pelayanan (29 kasus), penumpukan berkas akibat alur kerja yang tidak terstruktur (34 kasus), serta kesalahan 49dministrasi yang mengharuskan perbaikan ulang (23 kasus).

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa manajemen waktu dan disiplin kerja di Kelurahan Tinoor 2 masih memerlukan penguatan signifikan. Tingginya kasus keterlambatan akibat petugas tidak berada di tempat menunjukkan lemahnya penegakan disiplin dan absensi yang tidak termonitor secara ketat. Penumpukan berkas dan kesalahan input data yang berulang mencerminkan distribusi tugas yang tidak seimbang serta kurangnya ketelitian dalam verifikasi awal. Tanpa adanya 49dmini antrean digital, penjadwalan pelayanan, dan mekanisme sanksi yang jelas terhadap pelanggaran waktu standar, target pelayanan hanya akan menjadi dokumen 49dministrasi49e tanpa dampak nyata. Peningkatan ketepatan waktu memerlukan penerapan 49dmini tracking berkas, pembagian shift pelayanan yang proporsional, dan penegakan standar disiplin berbasis kinerja.

3.3 Responsivitas (Daya Tanggap Aparatur)

Secara teoritis, responsivitas berkaitan dengan kemampuan dan kesiapan aparatur dalam merespon kebutuhan, permintaan, serta keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan solutif. Aparatur yang 49dministra tidak hanya melayani dengan kecepatan 49dministrasi49e, tetapi juga mampu memberikan solusi yang relevan dan empatik terhadap setiap permasalahan yang dihadapi pemohon [3]. Responsivitas mencakup dimensi kecepatan respon awal, kejelasan penanganan keluhan, serta ketersediaan saluran pengaduan yang mudah diakses dan ditindaklanjuti secara formal [2]. Dalam kerangka *service quality*, responsivitas merupakan dimensi kritis yang langsung mempengaruhi persepsi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan 49dmini [13].

Hasil penelitian mengungkap bahwa responsivitas aparatur di Kantor Kelurahan Tinoor 2 masih rendah dan tidak merata. Dari masyarakat yang diobservasi, hanya 10 orang yang memperoleh respon awal dalam waktu kurang dari 5 menit, sementara 15 orang lainnya harus menunggu lebih dari 10 menit hanya untuk dilayani atau diberi arahan. Lebih memprihatinkan, mekanisme penanganan keluhan belum berjalan efektif. Selama observasi, ditemukan 18 kasus keluhan masyarakat terkait prosedur dan waktu pelayanan, namun hanya 7 kasus yang memperoleh tindak lanjut jelas dari aparatur. Sisanya tidak mendapatkan kepastian penyelesaian. Kelurahan juga belum menyediakan sarana pengaduan formal seperti kotak saran, hotline, atau formulir pengaduan terstruktur.

Temuan ini menunjukkan bahwa budaya pelayanan di Kelurahan Tinoor 2 masih bersifat 49dministrasi49e-konvensional dan belum sepenuhnya berorientasi pada kepuasan pengguna (*customer-centric*). Ketidakhadiran 49dmini pengaduan formal menyebabkan keluhan masyarakat tidak terdokumentasi, tidak terpantau perkembangannya, dan sering kali diabaikan atau hanya dijawab secara lisan tanpa komitmen penyelesaian. Rendahnya kecepatan respon awal juga mencerminkan kurangnya manajemen alur kerja dan empati pelayanan. Untuk meningkatkan responsivitas, diperlukan perubahan 49dminist aparaturnya dari sekadar “pelaksana prosedur” menjadi “fasilitator solusi”, didukung dengan penyediaan saluran pengaduan terintegrasi, pelatihan *service excellence*, serta mekanisme *follow-up* yang terukur dan transparan.

3.4 Pemanfaatan Teknologi (SIAK)

Secara teoritis, pemanfaatan teknologi informasi merupakan 49dministra strategis dalam mewujudkan pelayanan 49dmini yang modern, akurat, dan akuntabel. Digitalisasi pelayanan tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat 49dminist, tetapi menyangkut kemampuan aparatur dalam mengoperasikan 49dmini 49dministrasi digital secara efektif dan konsisten [1]. Keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kapasitas sumber daya manusia, pelatihan yang berkelanjutan, serta integrasi 49dmini yang mengurangi duplikasi dan kesalahan data [4]. Penerapan *e-government* di tingkat kelurahan diharapkan mampu meningkatkan transparansi, kecepatan proses, dan jejak audit yang dapat dipertanggungjawabkan [12].

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi di Kantor Kelurahan Tinoor 2 masih belum optimal dan cenderung parsial. Dari total 6 aparaturnya, hanya 2 orang yang mampu mengoperasikan 49dmini digital dengan 49dmini, sementara 4 orang lainnya masih sangat bergantung pada pencatatan manual. Dari 58 permohonan, hanya 37 yang diproses menggunakan 49dmini digital, sedangkan 21 masih diselesaikan secara konvensional. Selain itu, ditemukan 27 kasus kesalahan input data dengan rata-rata 5–6 kesalahan per minggu yang harus diperbaiki ulang. Kelurahan juga belum memiliki layanan online, 49dmini antrean digital, atau website resmi yang memfasilitasi akses informasi masyarakat.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kesenjangan kompetensi digital (*digital gap*) menjadi penghambat

utama akuntabilitas 50ministra di Kelurahan Tinoor 2. Ketergantungan pada 50dmini manual dan tingginya tingkat kesalahan input data menunjukkan bahwa pelatihan SIAK belum memadai atau belum dievaluasi dampaknya secara berkala. Dualisme 50dmini manual dan digital justru menciptakan redundansi kerja, memperpanjang waktu pelayanan, dan mengurangi keakuratan data kependudukan. Ketidakhadiran layanan online memaksa masyarakat untuk 50dmini secara fisik, yang memperberat beban kerja aparatur dan meningkatkan risiko penumpukan antrean. Oleh karena itu, diperlukan intervensi berupa pelatihan teknologi yang intensif dan bersertifikasi, penyediaan infrastruktur pendukung yang stabil, serta komitmen pimpinan untuk secara bertahap mengalihkan seluruh proses 50ministrasi ke platform digital yang terintegrasi dan teraudit.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tinoor 2 Kota Tomohon belum berjalan secara optimal dan masih menghadapi berbagai kendala signifikan pada keempat indikator yang diteliti, di mana aspek transparansi masih rendah akibat ketiadaan media informasi resmi dan inkonsistensi penjelasan aparatur, ketepatan waktu pelayanan sering meleset dari standar yang ditetapkan karena rendahnya disiplin, penumpukan berkas, dan kesalahan administrasi, responsivitas aparatur terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat masih lemah ditandai dengan lambatnya respon awal dan tidak adanya sistem pengaduan formal, serta pemanfaatan teknologi informasi masih didominasi sistem manual akibat rendahnya kompetensi digital aparatur dan belum tersedianya layanan online, sehingga diperlukan upaya komprehensif berupa penyediaan media informasi yang terbuka, peningkatan kedisiplinan dan pengawasan kerja, pembentukan mekanisme pengaduan masyarakat yang terstruktur, serta pelatihan dan pengembangan infrastruktur teknologi informasi guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif, cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip *good governance*.

Referensi

- [1] Tumbel, G. (2021). *Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Good Governance*. Manado: CV. Literacy Nusantara.
- [2] Siwij, D. (2022). *Administrasi Publik dan Tata Kelola Pemerintahan di Tingkat Lokal*. Manado: FISH UNIMA Press.
- [3] Tumbel, G. (2023). Standarisasi Informasi dan Pencegahan Maladministrasi di Sektor Publik. *Jurnal Administrasi Negara FISH UNIMA*, 8(2), 112-125.
- [4] Siwij, D. (2024). Responsivitas dan Akuntabilitas Sosial dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara FISH UNIMA*, 10(1), 45-60.
- [5] Muchlisin Riadi. (2021). *Akuntabilitas Publik: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- [6] Bovens, M. (2007). Analysing and Assessing Accountability. *European Law Journal*, 13(4), 447–468.
- [7] Romzek, B. S., & Dubnick, M. J. (1987). Accountability in the Public Sector: Lessons from the Challenger Disaster. *Public Administration Review*, 47(3), 227–238.
- [8] Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [9] Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative Data Analysis* (2nd ed.). Newbury Park: Sage Publications.
- [10] Lestari, P., & Santoso, R. (2024). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan KTP-El di Tingkat Kelurahan. *Jurnal Kebijakan Publik Indonesia*, 6(1), 34–47.
- [11] Monintja, R., & Runtuwene, A. (2021). Penerapan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi Publik. *Jurnal Governance*, 3(2), 88–101.
- [12] Prasetyo, D., & Nugroho, S. (2023). Implementasi SIAK dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(2), 88–101.
- [13] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.
- [14] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [15] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 70 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal pada Kelurahan.