

# SKRIPSI

**TRANSPARANSI PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA  
PENDUDUK (E-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2018**

*(Study Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Sumbawa)*



**OLEH**

**DANI ARDIANSYAH**  
**NIM: 21513A0034**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMERINTAHAN  
PROGRAM STUDI STUDI PEMERINTAHAN**

**JURUSAN ILMU SOSIAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM**

**2019/202**

# **SKRIPSI**

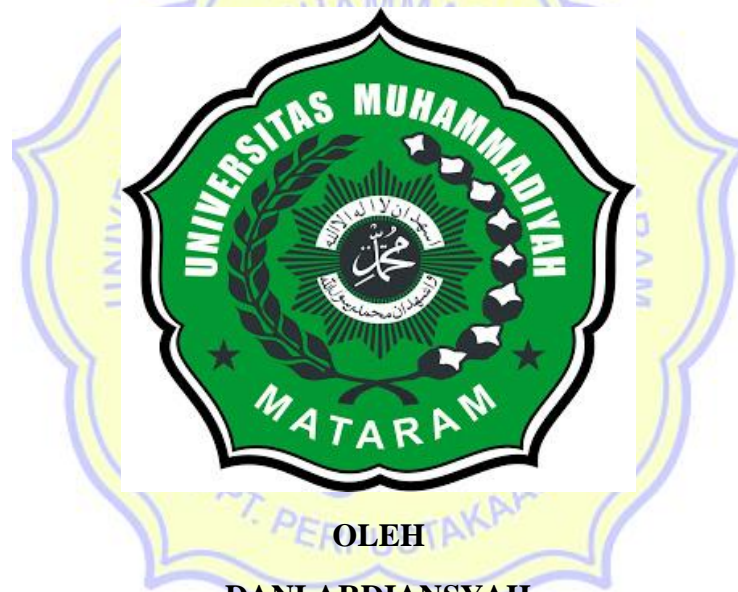
## **TRANSPARANSI PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2018**

*(Study Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Sumbawa)*

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Strata Satu (SI)

Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Mataram



**OLEH**

**DANI ARDIANSYAH**

**NIM: 21513A0034**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMERINTAHAN  
PROGRAM STUDI STUDI PEMERINTAHAN**

**JURUSAN ILMU SOSIAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM**

**2019/2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**TRANPARANSI PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (KTP-  
el) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2018**

(Study Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa)

Telah memenuhi syarat dan disetujui pada

Hari/tanggal, Selasa 23 April 2019

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.

NIDN: 0806066801

Yudhi Lestanata, S.IP., M.IP

NIDN: 0827118801

Menyetujui,

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Atallah Hadi, S.IP.M.IP

NIDN: 0816057902

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**

**TRANSPARANSI PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA  
PENDUDUK (E-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2018**

*(Study Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Sumbawa)*

Skripsi Atas Nama Dani Ardiansyah Telah Dipertahankan Di Depan Dosen  
Penguji Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram. Pada Hari/tanggal: Jum'at 03 Mei 2019

- Dosen Penguji**
-   
**Ketua** (.....) 
1. Dr. H. Muhammad Ali, M.Si  
NIDN: 0806066801
- Anggota I** (.....) 
2. Yudhi Lestanata, S. IP., M.IP.  
NIDN: 0827118801
- Anggota II** (.....) 
3. M. Ulfatul Akbar, S. AP., M.IP.  
NIDN: 0809039203

**Mengesahkan:**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram**

**Dean,**



  
**Dr. H. Mohammad Junaidi, MM**

NIDN: 0807066201

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magister, dan Doktor) baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun perguruan tinggi yan lain.
2. Karya tulis saya ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali dari arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain walaupun ada cukup sebagai referensi, kecuali secara teknis dengan jelas mencantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbeneran serta kepuasan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik, serta lainnya sesuai dengan Norma yang berlaku di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Mataram.

Mataram, 05 Mei 2019

Yang membuat pernyataan



**DANIARDIANSYAH**  
NIM. 21513A0034

## MOTO

### **“BERLAYAR MENUJU PANTAI HARAPAN”**

*(Yang Memisahkan Perahu Dengan Pantai Harapan Adalah Badai  
Topan, Gelombang Dan Batu Karang. Yang Memisahkan Anda  
Dengan Keberhasilan Adalah Masalah Yang Menantang. Disitulah  
Tanda Kesejatian Teruji. Hakekatnya Perahu Berlayar Menembus  
Segala Rintangan, Hakekatnya Diri Anda Adalah Berkarya  
Menemukan Kebahagiaan)*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa, karya tulis ini penulis persembahkan kepada:

- a. Kedua Orang Tua, yang sangat saya cintai dan hormaati.
- b. Keluarga Besar, yang selalu mendoakan dan membantu baik secara material ataupun non material.
- c. Sahabat-sahabat yang ikut mensupport hingga saya bisa menyelesaikan Skripsi ini.

Persembahan ini sebagai tanda Terima Kasih saya ucapkan untuk doa, kasih sayanag, dukungan, pengorbanan, dan semangatnya yang selama ini selalu diberikan kepada saya.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada hadirat Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat anugrahnya dan kasih sayang yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul: **“TRANSPARANSI PELAYANAN ELEKTORNIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2018”**

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus di selesaikan oleh seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram khususnya program Studi Ilmu Pemerintahan dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Mataram.

Dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini peneliti tidak terlepas dari peran beberapa pihak yang telah memberi dorongan, bimbingan dan pengarahan. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. H. Arsyad Abd. Gani, M. IP Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Drs. H. Mohammad Junaidi, M.M Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dedi Iswanto Selaku wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Dr. H. Muhammad Ali. M.SI Selaku wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Ayatullah Hadi, S. IP., M.IP Selaku Kaprodi Ilmu Pemerintahan.



6. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M. SI Selaku Dosen pembimbing I yang telah melakukan pendampingan dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
7. Bapak Yudhi Lestanata, S.IP, M.IP Selaku Dosen pembimbing II yang telah melakukan pendampingan dalam proses pengerjaan Skripsi ini.
8. Bapak M. Ulfatul Akbar, S.AP., M. IP Selaku Dosen Penguji yang sudah memberikan masukan dan kritikan dalam proses Ujian Skripsi ini.
9. Semua kaprodi dan dosen yang telah mendidik penulis dari Semester awal hingga akhir.
10. Kedua orang tuaku yang selalu saya banggakan Bapak Sahabudin dan ibu Sapura serta kakak dan adek-adek yang selalu menjadi motivator utama dan selalu mendoakan, memberikan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna baik bagi segi sisi maupun penulisan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif dengan ikhlas dari semua pihak demi menyempurnakan selanjutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Mataram 03 Mei 2019  
Penyusun

**DANI ARDIANSYAH**  
**21513A0034**

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Transparansi Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Tahun 2018 (Study Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa). Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1). Bagaimanakah Transparansi Pelayanan E-KTP Pada Dinas DUKCAPIL Kabupaten Sumbawa. 2). Apa Sajakah Faktor Yang Mempengaruhi Transparansi Pelayanan E-KTP Pada Dinas DUKCAPIL Kabupaten Sumbawa. Pendekatan yang dilakukan oleh penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di DUKCAPIL Kabupaten Sumbawa. Sumber data yaitu sumber data Primer dan Sekunder.

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan antara lain bahwa: program Transparansi Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Tahun 2018 Telah berjalan cukup baik namun terdapat beberapa hambatan antara lain: 1.) Fasilitas yang kurang memadai dalam pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk. 2.) Pelaporan dan Penyebaran informasi belum mendapatkan tanggapan baik dari masyarakat hal ini di buktikan dengan masih banyak masyarakat yang membuat E-KTP. 3.) Bukti Fisik yang masih kurang baik itu penampilan, lingkungan, yang masih belum memadai sehingga akan menghambat proses pelayanan E-KTP tersebut. 4.) Keandalan atau di sebut (Reliability) yaitu Masih kurang intens dalam menjalankan komunikasi dan koordinasi antara instansi terkait seperti Camat dan Desa dan jumlah pegawai yang hanya berjumlah 4 (empat) orang dan memiliki tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas dan ada yang mendapatkan Gelar Sarjana S1.

Dari kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa diatas Maka adapun saran dari peneliti yaitu: 1.) Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa perlu melakukan pembentukan budaya organisasi yang mendukung terwujudnya komitmen yang tinggi dari aparatnya dalam pelaksanaan pelayanan publik. 2.) Pemberian sanksi yang tegas terhadap pegawai aparat yang tidak disiplin dan pelanggaran lainnya. 3.) Keaktifan dalam bentuk pengawasan pelayanan kepada seluruh unit kerja pelayanan aparat di Dinas Sipil. 4.) Pembinaan dan bimbingan teknis oleh seluruh kepala SKPD Kabupaten Sumbawa secara berkesinambungan dalam upaya meningkatkan motivasi kerja petugas dan pengembangan sumber daya manusia pada tenaga pegawai. 5.) Peran serta masyarakat perlu terus ditingkatkan melalui upaya sosialisasi pentingnya kepemilikan E-KTP. 6.) Kualitas sumber daya manusia memang yang paling mendasar selain sarana dan prasarana yang perlu terus ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan kebutuhan daerah atau Dinas terkait.

**Kata Kunci: Transparansi Pelayanan E-KTP**

## ABSTRACT

This research is entitled Transparency of Electronic Identity Card Services (E-KTP) at the Sumbawa Regency Population and Civil Registration Service in 2018 (Case Study at the Sumbawa Regency Population and Civil Registration Office). The problem formulation in this study is 1). What is the E-KTP Service Transparency in the DUKCAPIL Service in Sumbawa Regency. 2). What are the factors that influence the transparency of E-KTP services at the DUKCAPIL Office in Sumbawa Regency. The approach taken by this study is a qualitative approach. The location of the study was conducted at DUKCAPIL, Sumbawa Regency. Data sources are Primary and Secondary data sources.

Based on the results and discussion, it can be concluded that: the Electronic Service Program for Identity Cards (E-KTP) in the Population and Civil Registration Office of the Sumbawa Regency in 2018 It has been running quite well but there are some obstacles, among others: 1. Facilities that are lacking adequate in making Electronic Identity Cards. 2.) Reporting and Dissemination of information has not received a good response from the community, this is proven by the fact that there are still many people who make E-KTP. 3.) The inadequate physical evidence of appearance, environment, which is still inadequate, will hamper the process of E-KTP service. 4.) Reliability, which is still less intent in carrying out communication and coordination between related agencies such as the District Head and Village and the number of employees which only amount to 4 (four) people and have a level of Upper Middle School education and those who get a Bachelor Degree S1.

From the constraints faced by the Sumbawa Regency Population and Civil Registration Service above, there are suggestions from researchers, namely: 1. The Sumbawa Regency Population and Civil Registration Office needs to establish an organizational culture that supports the realization of high commitment from its officers in the implementation of public services. 2.) Provision of strict sanctions against officers who are undisciplined and other violations. 3.) Activity in the form of supervision of services to all service units of the apparatus in the Capil Service. 4.) Continuous guidance and technical guidance by all Sumbawa Regency SKPD heads in an effort to increase staff motivation and human resource development for staff. 5.) The participation of the community needs to be improved through efforts to socialize the importance of ownership of E-KTP. 6.) The quality of human resources is indeed the most basic in addition to facilities and infrastructure that need to be continuously improved both in quality and quantity in accordance with the needs of the regions or related agencies.

Keywords: Transparency of E-KTP Services

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	xv
DAFTAR ISI.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Tinjauan Teori.....	17
2.2.1 Konsep Tranparansi .....	17
2.2.2 Konsep Pelayanan .....	24
2.2.3 Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP).....	32

2.2.4 Kependudukan.....	38
<b>2.3 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>39</b>
<b>2.4 Definisi Konseptual .....</b>	<b>40</b>
<b>2.5 Definisi Operasional.....</b>	<b>41</b>
2.5.1 Aspek-Aspek Tranparansi .....	41
2.5.2 Faktor-Faktor Kualitas Tranparansi Pelayanan .....	41
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>3.2 Lokasi Penelitian.....</b>	<b>44</b>
<b>3.3 Fokus Penelitian .....</b>	<b>45</b>
<b>3.4 Tipe Dan Dasar Penelitian .....</b>	<b>45</b>
<b>3.5 Sumber Data.....</b>	<b>45</b>
3.3.1 Data Primer .....	46
3.3.2 Data Sekunder .....	46
<b>3.6 Teknik Penentuan Informan.....</b>	<b>46</b>
<b>3.7 Teknik Analisa Data .....</b>	<b>47</b>
 <b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b>	
<b>4.1. Dekripsi Lokasi Penelitian .....</b>	<b>49</b>
4.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Sumbawa.....	49
4.2.2. Gambaran Umum DUKCAPIL Kabupaten Sumbawa .....	52
<b>4.2. Aspek-Aspek Tranparansi .....</b>	<b>56</b>
4.2.1. Keterbukaan Pelayanan E-KTP .....	56

4.2.1.1. Bentuk Pelayanan.....	61
<b>4.2.2. Fasilitas .....</b>	<b>65</b>
4.2.2.1. Proses Pelayanan E-KTP .....	69
<b>4.2.3. Pelaporan atau Penyebaran Informasi .....</b>	<b>73</b>
4.2.3.1. Tata Tertib.....	77
<b>4.2.4. Standar Pelayanan .....</b>	<b>81</b>
4.2.4.1. Mekanisme pelayanan.....	86
<b>4.3. Faktor-Faktor Kualitas Tranparansi Pelayanan .....</b>	<b>93</b>
<b>4.3.1. Kemampuan atau Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....</b>	<b>93</b>
4.3.1.1. Penampilan.....	95
<b>4.3.2. Kehandalan (<i>Reliability</i>) .....</b>	<b>99</b>
4.3.2.1. Memberikan pelayanan cepat dan tepat.....	102
<b>4.5.1. Tanggapan (<i>Responsiveness</i>).....</b>	<b>106</b>
4.5.2. Dalam Melakukan Pelayanan Cepat .....	108
<b>4.6.1. Jaminan Keamanan (<i>Asurance</i>).....</b>	<b>110</b>
4.6.1.1. Lingkungan .....	114
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
<b>5.1. Kesimpulan .....</b>	<b>117</b>
<b>5.2. Saran.....</b>	<b>119</b>
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

2.1. Penelitian perdahulu.....	14
2.3. Tabel Kerangka berfikir peneliti .....	40
4.1.1. Jumlah penduduk perkecamatan Kab. Sumbawa tahun 2018.....	51
4.1.1. Struktur organisasi DUKCAPIL Kab. Sumbawa.....	55
4.2.1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dokumen kependudukan penerbitan tahun 2018 .....	59
4.2.2.1. Pelayanan DUKCAPIL Kab. Sumbawa tahun 2018.....	64
4.2.2. Jumlah fasilitas pendukung dalam proses perekaman E-KTP DUKCAPIL Kab. Sumbawa Tahun 2018 .....	68
4.2.3. Jumlah desa yang pernah disosialisasikan pada tahun 2017/2018.....	75
4.2.3.1 Jam masuknya dan jam pulangny Dukcapil Kab. Sumbawa.....	79
4.2.3.1. Tata tertib DUKCAPIL Kab. Sumbawa Tahun 2018 .....	80
4.2.4.. Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa .....	83
4.3.2.1. Jumlah pegawai DUKCAPIL Kab. Sumbawa berdasarkan pendidikan .....	101

## DAFTAR BAGAN

4.2.2.1. Alur pembuatan E-KTP dan KK di dukcapil Kab. Sumbawa... ..	132
4.2.4.1. Mekanisme pelayanan pembuatan E-KTP dari desa hingga ke DUKCAPIL .....	90
4.2.4.2. Mekanisme pelayanan di Kantor DUKCAPIL Kab. Sumbawa Tahun 2018 .....	92





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Gelombang reformasi telah bergulir menuntut perubahan dalam segala tatanan kehidupan kenegaraan. Salah satu latar belakang bergulirnya reformasi adalah masyarakat kecewa kepada Pemerintah karna tidak mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, rakyat sebagai pemilik kedaulatan sudah tidak memiliki haknya lagi. Semangat reformasi telah mewarnai pendayagunaan aparatur Negara dengan tutunan untuk meujudkan administrasi Negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan Negara dan pembangunan.

Tugas pokok aparatur negara yang juga abdi negara tercermin dalam tugas Pokoknya di bidang pemerintahan umum, pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat. Pasca reformasi diharapkan akan berdampak positif terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang dapat dilihat dari semakin keterpihakan pemerintah terhadap kepentingan-kepentingan masyarakat itu sendiri, namun dalam kenyataannya semakin meluasnya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme atau di singkat (KKN) dalam sistem birokrasi publik yang ada di Indonesia berimbas buruk terhadap tatanan dan citra birokrasi di hadapan masyarakat. Saat ini Indonesia menghadapi tantangan berat di segala bidang atau krisis multi dimensi, ancaman desintegrasi, dan keterpurukan ekonomi. Indikator pembangunan menunjukkan bahwa posisi Indonesia berada dalam kelompok terendah dalam peta kemajuan pembangunan bangsa bangsa, baik itu dilihat dari indeks

pembangunan manusia, ketahanan ekonomi, sumber daya manusiannya, struktur industri, perkembangan pertanian, sistem hukum dan peradilan, penyelenggaraan *clean government* dan penyelenggaraan *good governance* baik pada sektor publik maupun bisnis. ([www.com/berita-utama/pembuatan-ktp-el](http://www.com/berita-utama/pembuatan-ktp-el).di akses 13 November 2018 jam 08:00 WITA.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 19 Tahun 2008 tentang keterbukaan disebutkan bahwa “Kewenangan Daerah adalah kekuasaan daerah untuk melakukan atau tidak melakukan apa yang menjadi urusannya”. Diharapkan dengan terdesentralisasi kewenangan tersebut pengambilan kebijaksanaan dapat lebih terarah sesuai kebutuhan dan kemampuan daerah serta potensi yang dimiliki oleh masyarakat. Ditetapkan dalam perda tersebut yaitu dalam Pasal 4 ayat 2 yang mengatur mengenai “Kewenangan”, bahwa kewenangan Daerah mencakup 26 bidang startegis yang salah satu diantaranya adalah Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Karena telah terdesentralisasikan serta jasa kewenangan dalam bidang kependudukan ini maka pemerintah daerah dalam hal ini adalah Pemerintah Kabupaten harus terus berbenah diri dalam menangani dan memberikan pelayanan yang terbaik khususnya dalam hal penyelenggaraan administrasi kependudukan yang termasuk juga didalamnya adalah pengurusan Kartu Keluarga dan kartu Tanda Penduduk. ([www.peraturan daerah.com](http://www.peraturan daerah.com). di akses 13 November 2018 jam 08:00 WITA.

Dengan adanya UU No. 23 tahun 2014 merupakan makanan pokok bagi praja Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang nantinya akan dijadikan acuan dalam bertugas di pemerintah daerah. Secara keseluruhan undang-undang tersebut

memiliki kesamaan dengan UU No. 32 tahun 2004 namun ada beberapa pasal yang mengalami perubahan. Kemudian ditambahkan, prinsip secara umum atau garis besar UU Nomor 23 tahun 2014 ini merupakan kombinasi UU Nomor 5 tahun 1974 dan UU Nomor 32 tahun 2004. Sehingga fungsi Gubernur bukan hanya sebagai kepala daerah melainkan juga sebagai kepala wilayah. Di sisi lain, pada pasal 2 dinyatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dibagi atas daerah provinsi, provinsi dibagi atas daerah kabupaten dan Kota, Kabupaten/kota dibagi atas Kecamatan dan Kecamatan dibagi atas kelurahan dan/atau desa. Jadi, pasal ini menegaskan bahwa atasan kepala Desa/lurah adalah Camat, atasan camat adalah Bupati/walikota, dan seterusnya. Karna melaksanakan urusan pemerintahan umum.

Bupati dan walikota melibatkan urusan pemerintahan umum kepada Camat, otomatis camat merupakan kepala wilayah. Perubahan Undang-undang No. 32 tahun 2004 menjadi Undang-undang No.23 tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah tidak terdapat perubahan yang signifikan. Namun perubahan Undang-undang tersebut dilakukan demi tercapainya pengaturan yang sesuai dengan perubahan-perubahan yang terjadi di Indonesia sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan tersebut menjadi efektif atau tepat sasaran.

Sebagai organisasi publik untuk lebih berorientasi terhadap Tranparansi pada pelayanan kepada masyarakat atau publik di Dukcapil. Dalam menjalankan tranparansi pelayanan publik tersebut, pemerintah memiliki sebuah alat yang disebut dengan birokrasi. Jadi untuk memperoleh pemerintahan yang baik, maka reformasi birokrasi merupakan sesuatu yang harus dilakukan sejak awal. Birokrasi

sebagai komponen pemerintah harus dikembalikan kepada fungsi, tugas, dan prinsip pelayanan publik agar bersinergi dan berinteraksi dengan customer oriented yang pada hakekatnya adalah kepentingan pelayanan untuk masyarakat. Transparansi dan pelayanan sangat penting didalam proses kemajuan suatu bangsa dibutuhkan dalam kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, Transparansi juga diperlukan agar aksi oleh satu pihak dapat dikontrol oleh pihak lainnya Di dalam pola hubungan yang transparan, masing-masing pihak dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan apa yang telah diperbuat kepada masyarakat umum. Sedangkan pelayanan publik menjadi bagian dari administrasi pembangunan yang telah ada, sehingga merupakan kebutuhan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan. ([www.samaware.com/berita:news](http://www.samaware.com/berita:news). diakses pada 13 November 2018 jam 20:17 WITA).

Penyelenggaraan pelayanan elektronik kartu tanda penduduk atau di singkat menjadi (E-KTP) di beberapa daerah di Indonesia masih ada beberapa masalah atau kendala dalam proses pelayanannya, baik itu kurang keterbukaannya khususnya tentang informasi pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) kendala tersebut di antara lain masih banyaknya masyarakat yang belum mempunyai (E-KTP) karena prosesnya lama dan kurangnya tranparansi, System server yang bermasalah, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, banyaknya antrian dalam proses pembuatan sehingga masyarakat resah dengan pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Sumbawa yang kurang baik.

([www.samawarea.com/berita:news](http://www.samawarea.com/berita:news). diakses pada 13 November 2018 jam 20:17

WITA.

Dalam konteks *good governance* transparansi merupakan kunci utama dalam penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik. Transparansi merujuk pada masyarakat yang berhak mengetahui, dan memiliki kemudahan untuk mengetahui serta memperoleh informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan aparatur pemerintahan, baik yang di laksanakan di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Oleh karena itu transparansi juga terkait dokumen-dokumen serta proses pembuatan kebijakan, program dalam kegiatan aparatur pemerintahan yang mengau pada pelayanan publik. Dalam transparansi anggaran masyarakat memiliki hak untuk memperoleh inormasi, misalnya dalam bentuk dokumen atau proses perencanaan pengangan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah NTB. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Salah satu pelaksana pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat Sumbawa. Hal ini mengingat tupoksi yang harus dilaksanakan yaitu melayani, mengatur, dan melaksanakan untuk mencapai pelayanan maksimal terhadap masyarakat. Sebagai pelayanan masyarakat harus terus mengembangkan inovasi-inovasi agar masyarakat dapat merasakan pelayanan prima dari kita serta

kita dapat memberi pelayanan. ([Samawarea.com](http://Samawarea.com) diakses Pada 15 November 2018 jam 21:23.

Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa, di keluhkan masyarakat terutama yang datang dari kecamatan. Pasalnya permohonan penerbitan Elektronik Kartu Tanda Penduduk atau di singkat (E-KTP) yang mereka ajukan menjadi terhambat karena pejabat yang berwenang Kurang merespon pertanyaan dari masyarakat mengenai kapan selesai pembuatan Kartu Tanda Penduduk karna harus dipakai. “*Saya kecewa berat,*” Tukas Muhammad Yasin warga negara dusun serangge Desa Barora Kecamatan Lopok, dirinya mengaku sudah berusaha payah datang ke Kantor untuk mengurus kartu tanda penduduk yang akan di gunakan sebagai persyaratan pencairan dana uang di bank. Namun Kartu Tanda Penduduk tersebut belum bisa di terbitkan. Demikian Surat keterangan pengganti sementara juga tidak bisa di dapatkannya. Pihak Dinas kependudukan dan pencatatan sipil beralasan tidak ada pemimpin yang bertanda tangan. ([Samawarea.com](http://Samawarea.com) diakses pada 15 November 2018 jam 21:42

Dari pengertian tranparansi dan permasalahan yang di kemukakan di atas dapat di Tarik suatu kesimpulan bahwa, prinsip tranparansi itu sesungguhnya di bangun atas informasi yang bebas. Bebas di akses oleh masyarakat, siapa saja yang membutuhkan, dan pemerintah berkewajiban untuk membebaskan informasi tersebut, terutama yang berkaitan dengan segala sesuatu yang di butuhkan untuk di lakukan urusan publik. Kendaki demikian perlu di tegakkan bahwa, pemerintah yang tranparan tidak saja berarti adanya keterbukaan informasi dan akses

masyarakat, karena boleh jadi ada banyak informasi, akan tetapi penekanannya lebih pada makna “tanggung jawab” untuk memberikan informasi yang benar relevan kepada siapa saja yang membutuhkan atau kepada publik. Berbagai permasalahan yang telah sebutkan, dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa belum memberikan layanan ataupun tranfaransi yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang “Tranfaransi pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Sumbawa.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Transparansi pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk E-KTP pada Dinas DUKCAPIL Kabupaten Sumbawa?
2. Apa Sajakah Faktor yang Mempengaruhi Transparansi Pelayanan E-KTP Pada Dinas DUKCAPIL Kabupaten Sumbawa?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang di lakukan adalah sesuai dengan rumusan masalah yang di kemukakan di atas yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana transparansi pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.

2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi transparansi pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di peroleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat akademis, yaitu sebagai pendapat atau ilmu dalam meujudkan tranparansi pelayanan sehingga menambah wawasan bagaimana penerapan tranparansi pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk E-KTP pada Dinas DUKCAPIL Kabupaten Sumbawa.
2. Manfaat praktis. Yaitu sebagai masukan bagi pemerintah daerah setempat terutama Kabupaten Sumbawa dalam mengambil suatu dan kebijakan atau menerapkannya lebih khususnya tranparansi pelayanan (E-KTP) Pada Dinas DUKCAPIL Kabupaten Sumbawa.
- a. Macam-macam manfaat praktis adalah sebagai berikut:

Penelitian ini di harapkan juga dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengambilan keputusan agar lebih meningkatkan tranparansi pelayanan yang di harapkan.

1. Hasil penelitian ini di harapkan juga sebagai informasi atau acuan dan sekaligus memberikan rangsangan dalam melakukan penelitian khususnya tranparansi pelayananyaitu sebagai masukan bagi pemerintah daerah setempat terutama Kabupaten Sumbawa dalam mengambil kebijakan atau menerapkannya lebih khususnya lebih Tranparansi Pelayanan Elektronik



Kartu Tanda Penduduk atau di singkat (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sumbawa.

Oleh karena itu pemerintah harus lebih jeli dalam memberikana pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam tranparansi pelayanan itu sendiri karna setiap masyarakat atau warga Negara berhak untuk mengetahui, memperoleh, menyimpan dan masih banyak lainnya supaya masyarakat mengetahui seperti apa sistem atau program yang di jalankan oleh pemerintah itu sendiri. Maka tranparansi pelayanan ini sangatlah penting baik bagi masyarakat, bangsa, dan bernegara.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini akan menjadi sebuah contoh bagi penulis agar bisa mempermudah penulis untuk memperkaya teori dan menjadi acuan bagi penulis. Namun penulis lebih mengangkat sebagai referensi atau acuan dalam memperbanyak bahan kajian pada penelitian yang penulis lakukan. Pada halaman ini muncul kalimat secara sistematis tentang hasil penelitian yang sudah di kaji dalam penelitian.

Adapun penelitian terdahulu yang dapat digunakan oleh peneliti untuk menjadi pembandingan di dalam penelitiannya nanti adalah sebagai berikut:

Penelitian ini dilakukan oleh Riri (2005) yang berjudul *Transparansi Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk Elektronik (e-KTP) Pada Kantor Kecamatan Boamang Kabupaten Kota Waringin Timur*. Hasil penelitian dan penganalisisan data, maka diperoleh hasil yaitu Transparansi pelayanan pembuatan E-KTP pada Kantor Kecamatan Boamang dikategorikan belum efektif sesuai tujuan yang diinginkan oleh organisasi, meskipun pegawai yang ada sudah menguasai teknis pekerjaannya, memberikan informasi dengan akurat dan transparan serta pegawai memiliki kemampuan yang handal baik dalam hal pendidikan, pengalaman maupun pembinaan kerja yang baik. Tetapi belum dapat ditunjang oleh kurangnya fasilitas alat perekaman data (E-KTP) yang serta kurang disiplinnya pegawai. Hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat

yang menerima pelayanan maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

Penelitian yang kedua yaitu penelitian ini dilakukan oleh Mustina (2017) dengan judul *“study tentang akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik pembuatan kartu keluarga di dinas kependudukan dan pencatatan sipil”* Hasil penelitian, Akuntabilitas kinerja pelayan publik masih terdapat petugas yang kurang responsif, produk yang diterima oleh masyarakat sudah benar, tepat, dan sah, waktu penyelesaian lebih dari jadwal yang ditentukan, Prosedur pelayanan yang telah sesuai dengan ketentuan yang ada, dan biaya pelayanan sudah dapat berjalan dengan baik dengan tidak adanya pungutan liar.

Penelitian ini dilakukan oleh Ardy (2016) yaitu berjudul *“Transparansi Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara keterbukaan persyaratan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil nunuka”*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transparansi Pegawai dalam Penyelenggara Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sudah baik mulai dari keterbukaan persyaratan pelayanan pegawai memberikan informasi persyaratan melalui brosur-brosur yang ada di kantor dan ada juga brosur yang disebar ke masyarakat yang berada diluar pulau nunukan, keterbukaan prosedur pelayanan sudah sangat memberikan informasi kepada masyarakat, yaitu adanya papan informasi yang ditempelkan di dinding ruang tunggu pelayanan, keterbukaan biaya pelayanan sudah terbuka, semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya namun ada pelayanan yang akan dikenakan sanksi

administrasi apabila mengurus dokumen melewati waktu yang telah ditentukan, keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan sangat terbuka pegawai sudah memberikan informasi kepada masyarakat jangka waktu penyelesaian dokumen 14 hari kerja.

Penelitian Bagus (2012) yang berjudul “*Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kepada masyarakat*”, Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Masih banyak yang belum optimal yang di mana perlu adanya pemindahan letak Dinas ke lokasi yang strategis, misalnya penambahan fasilitas-fasilitas bagi pengguna jasa dalam pelayanan publik seperti tempat ruang tunggu yang nyaman, dan di harapkan masyarakat untuk lebih tertib dalam melaporkan atau dalam mendaftarkan suatu kejadian peristiwa agar menunjang keberhasilan suatu instansi.

Penelitian ini di lakukan oleh Ahmad Hidayat (2011) “*Tranparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia*” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di dalam tranparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih banyak permasalahan untuk menunjang hal tersebut maka di perlukannya sejumlah faktor-faktor penunjang seperti dukungan kebijakan, ketersediaan teknologi, kemampuan pegawai, dukungan dan kesadaran warga, kecukupan anggaran, komitmen pegawai, pengawasan dan sanksi, budaya kerja, dan pola pelayanan yang tepat berdasarkan keinginan masyarakat.

Perbedaan dan persamaan dalam penelitian ini karena secara empiris kegiatan efektif untuk membuat masyarakat merasa nyaman atas kinerja aparatur

Negara, persamaan penelitian yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan juga melihat bagaimanakah tranparansi pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil itu sendiri. Sedangkan perbedaannya adalah tempat/lokasi penelitian dan teori yang di gunakan serta konsep program yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

Untuk lebih memperjelas penjelasan penelitian terdahulu yang ada di atas maka peneliti memasukan atau membuat tabel untuk mempermudah pembaca dalam membaca dan memperjelas bagaimana bentuk tabel dan hal-hal seperti apa yang harus di cantumkan di dalam tabel itu sendiri sehingga akan memberikan dampak positif terhadap pembaca dan menjadi sebuah acuan untuk adalah sebagai berikut.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/tahun	Judul penelitian	Hasil penelitiannya
01	Riri Gustiana (2005)	Tranparansi Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk Elektronik (e-KTP) Pada Kantor Kecamatan Boamang Kabupaten Kota Waringin Timur.	Hasil penelitian dan penganalisisan data, maka diperoleh hasil yaitu Tranparansi pelayanan pembuatan E-KTP pada Kantor Kecamatan Boamang dikategorikan belum efektif sesuai tujuan yang diinginkan oleh organisasi, meskipun pegawai yang ada sudah menguasai teknis pekerjaannya, memberikan informasi dengan akuntabel dan transparan serta pegawai memiliki kemampuan yang handal baik dalam hal pendidikan, pengalaman

			<p>maupun pembinaan kerja yang baik. Tetapi belum dapat ditunjang oleh kurangnya fasilitas alat perekaman data E-KTP yang serta kurang disiplinnya pegawai. Hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.</p>
02	Mustina (2017)	Study Tentang Akuntabilitas dan Tranparansi Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser	<p>Hasil penelitian, Akuntabilitas kinerja pelayan publik masih terdapat petugas yang kurang responsif, produk yang diterima oleh masyarakat sudah benar, tepat, dan sah, waktu penyelesaian lebih dari jadwal yang ditentukan, Prosedur pelayanan yang telah sesuai dengan ketentuan yang ada, dan biaya pelayanan sudah dapat berjalan dengan baik dengan tidak adanya pungutan liar.</p>
03	Ardy Syahputra Samma 04 february (2016)	Tranparansi Pegawai dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transparansi Pegawai dalam suatu Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sudah baik mulai dari keterbukaan persyaratan pelayanan pegawai memberikan informasi persyaratan melalui brosur-brosur yang ada dikantor dan ada juga</p>

		Nunukan Kalimantan Utara	<p>brosur yang disebarakan kemasyarakat yang berada diluar pulau nunukan, keterbukaan prosedur pelayanan sudah sangat memberikan informasi kepada masyarakat, yaitu adanya papan informasi yang ditempelkan di dinding ruang tunggu pelayanan, keterbukaan biaya pelayanan sudah terbuka, semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya namun ada pelayanan yang akan dikenakan sanksi administrasi apabila mengurus dokumen melewati waktu yang telah ditentukan, keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan sangat terbuka pegawai sudah memberikan informasi kepada masyarakat jangka waktu penyelesaian dokumen 14 hari kerja. Pendekatan Kualitatif dan metode Deskriptif.</p>
04	Bagus Irawan Krishardiant o,Djoko Santoso Th,Anton Subarno (2012)	Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepada Masyrakat	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kinerja pelananaan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Masih banyak yang belum optimal yang di mana perlu adanya pemindahan letak Dinas ke lokasi yang strategis, misalnya penambahan fasilitas-fasilitas bagi pengguna jasa dalam pelayanan publik seperti tempat ruang tunggu yang nyaman, dan di harapkan masyarakat untuk lebih tertib dalam melaporkan atau dalam mendaftarkan suatu kejadian</p>

			peristiwa agar menunjang keberhasilan suatu instansi. Jenis penelitian yang di gunakan yaitu Pendekatan Kualitatif dan metode Deskriptif.
05	Ahmad Hidayat (2011)	Tranparansi Penyelenggaran pelayanan Publik di Indonesia	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di dalam tranparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih banyak permasalahan untuk menunjang hal tersebut maka di perlukannya sejumlah faktor penunjang seperti dukungan kebijakan, ketersediaan teknologi, kemampuan pegawai, dukungan dan kesadaran warga, kecukupan anggaran, komitmen pegawai, pengawasan dan sanksi, budaya kerja, dan pola pelayanan yang tepatberdasarkan keinginan masyarakat. Jenis penelitian yang di gunakan yaitu Pendekatan Kualitatif metode Deskriptif

Dari tabel 2.1 diatas ada beberapa perbedaan yaitu lokasi, teori yang di gunakan, Definisi Operasional, waktu dan tempat penelitian. Namun dibalik perbedaan itu ada juga kesamaan dari penelitian ini yaitu masing-masing menjelaskan tentang traparansi pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Persamaan penelitian dari penelitian terdahulu yaitu sama-sama mengangkat tentang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) dan metode yang di gunakan dalam penelitian yaitu menggunakan metode Kualitatif dan pendekatan Deskriptif.



## **2.2. Tinjauan Teori**

### **2.2.1 Konsep tranparansi**

Sejarah munculnya tranparansi yaitu reformasi di penghujung beberapa perubahan mendasar dalam konstitusi indonesi. Indonesia meratilisasikan komponen-komponen hak asasi manusia dan melakukan amandemen terhadap undang-undang dasar 1945. Hasil amandemen tersebut telah pula memuat jaminan pemenuhan hak warga untuk menakses informasi, sebagaimana yang di nyatakan dalam pasal 28 F hasil amandemen. “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialny, serta berhak untuk mengembangkan pribadi lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpang mengelolah, dan menyampaikan informasi dengan segala jenis saluran tersedia”. Dan pasal tersebut menjadi dasar Negara Indonesia dalam menyusunn undang-undang tentang keterbukaan informasi publik. Tranparansi adalah sesuatu hal yang tidak ada maksud tersembunyi di dalamnya, di sertai dengan ketersediaan informasi yang lengkap yang di perlukan untuk kolaborasi, kerjasam, dan pengambilan keputusan kolektif. Tranparansi juga sesuatu dimana aturan dan alasan di balik langkah-langkah pengaturannya bersifat bebas, jelas dan terbuka.

Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi, khususnya yang terkait ataupun yang di kuasai oleh badan-badan publik harus di buka untuk masyarakat sebagai pemohon atau pengguna informasi publik adapun dalam undang-undang 1945 pasal 28 F, menyebutkan bahwa setuiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi

dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan segala informasi dengan menggunakan segala suatu jenis saluran yang tersedia. Transparansi adalah keterbukaan atas semua bentuk tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Menurut Jeddawi (2011). Transparansi merupakan salah satu dari karakteristik *good governance* atau pemerintahan yang baik. Transparansi secara harfiah adalah jelas, dapat dilihat secara menyeluruh dalam arti kata keterbukaan. Transparansi adalah penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Menurut Dwiyanto (2006) Transparansi secara harafiah adalah jelas, dapat dilihat secara menyeluruh dalam arti kata keterbukaan. Dengan demikian, transparansi dapat diartikan sebagai keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan. Sebagaimana disebutkan di atas bahwa transparansi merupakan salah satu syarat penting untuk menciptakan *Good Governance*. Dengan adanya transparansi di setiap kebijakan tata kelola pemerintahan, maka keadilan (fairness) dapat ditumbuhkan.

Menurut Riswandha (2003) Transparansi adalah rakyat yang paham akan keseluruhan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah. Jadi, transparansi itu berarti bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua

pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi mensyaratkan bahwa pelaksana pelayanan publik memiliki pengetahuan tentang permasalahan dan informasi yang relevan dengan yang kegiatan pelayanan. Dalam konteks transparansi pelaksana pelayanan publik, pelaksana harus terbuka pada setiap tindakannya dan siap menerima kritikan maupun masukan, terutama yang dapat dari masyarakat adalah merupakan kebutuhan utama agar aparatur memahami aspirasi riil masyarakat. Keterbukaan sangat diperlukan untuk mengurangi peluang timbulnya perilaku aparatur yang dapat merugikan negara dan masyarakat.

Menurut Kristianten (2006) Transparansi akan memberikan dampak positif dalam tata pemerintahan. Transparansi akan lebih banyak meningkatkan pertanggungjawaban para perumus kebijakan sehingga kontrol masyarakat terhadap para pemegang otoritas pembuat kebijakan akan berjalan efektif.

Mardiasmo (2006) menyebutkan bahwa transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas maupun pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat. Mardiasmo menyebutkan tujuan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa yaitu:

- a. Salah satu wujud pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat.
- b. Upaya peningkatan manajemen pengelolaan pemerintahan
- c. Upaya peningkatan manajemen dengan pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mengurangi kesempatan praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Menurut Mustopa (2003), prinsip transparansi tidak hanya berhubungan dengan hal-hal yang menyangkut tentang keuangan, transparansi pemerintah dalam perencanaan juga meliputi 5 (Lima) hal sebagai berikut:

1. Keterbukaan dalam rapat penting dimana masyarakat ikut memberikan pendapatnya.
  2. Keterbukaan Informasi yang berhubungan dengan dokumen yang perlu diketahui oleh masyarakat.
  3. Keterbukaan prosedur (pengambilan keputusan atau prosedur penyusunan rancangan)
  4. Keterbukaan Register yang berisi fakta hukum (catatan sipil, buku tanah)
  5. Keterbukaan menerima peran serta masyarakat.
- Undang-undang tranparansi/keterbukaan informasi publik

Bagi rakyat, adalah undang-undang yang memberikan jaminan kepada rakyat memperoleh informasi publik untuk meningkatkan peran aktif mereka dalam penyelenggaraan negara, baik pada tingkat pengawasan, pelaksanaan berjalan penyelenggaraan negara maupun pada suatu tingkat pelibatan selama proses pengambilan keputusan publik. Bagi badan publik adalah undang-undang yang memberikan kewajiban kepada badan publik untuk meeningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi, serta membuka akses atas informasi publik, baik secara aktif (tanpa didahului permohonan maupun secara pasif).

Dwiyanto (2006) Transparansi sebagai penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan di jaminny kemudahan di dalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai. Dari pengertian tersebut dijelaskan

bahwa transparansi tidak hanya sekedar menyediakan informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, namun harus disertai dengan kemudahan bagi masyarakat untuk lebih memperoleh informasi tersebut. Agus Dwiyanto mengungkapkan tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Pertama, mengukur dengan tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Persyaratan, biaya, waktu dan prosedur yang ditempuh harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah di ketahui oleh yang membutuhkan, serta berusaha menjelaskan alasannya. Indikator kedua merujuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stak holders* yang lain. Aturan dan prosedur tersebut bersifat “*simple, straightforward and easy to apply*” (sederhana, langsung dan mudah diterapkan) untuk mengurangi perbedaan dalam interpretasi. Indikator ketiga merupakan kemudahan memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dibuat dengan tujuan:

- a) Ada jaminan hak bagi rakyat untuk mengetahui rencana, program, proses, alasan pengambilan suatu keputusan publik termasuk yang yang terkait dengan hajat hidup orang banyak
- b) Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik dengan pengelolaan badan publik yang baik
- c) Mendorong penyelenggaraan negara yang baik, yaitu tranparan, efektif dan efesien, serta akuntabel.

- d) Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa
- e) Badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Menurut Ratminto (2005) yang menyatakan bahwa di dalam transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksana tugas dan keinginan yang bersifat terbuka ini bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi, Dimana transparansi ini harus meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yaitu rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, dan mudah di pahami serta di wujudkan dalam bentuk bagan alir.

b. Persyaratan teknis dan *administrative* pelayanan

Persyaratan teknis dan *administrative* pelayanan yaitu masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan. Persyaratan tersebut seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis yang akan diberikan.

c. Rincian biaya pelayanan

Biaya pelayanan yaitu segala biaya dan rinciannya sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besarnya dengan tata cara pembayarannya

ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

d. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari di lengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

e. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian

Pelayanan harus di informasikan secara jelas pada masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari di lengkapinya di penuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam mem berikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kahi mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melak sanakan asas *First in First Out/ FIFO*).

Menurut Dwiyanto (2006) Konsep transparansi minimal dapat diukur melalui sejumlah indikator seperti:

- a. Mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik
- b. Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses didalam sektor publik.

- c. Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat publik didalam kegiatan melayani.
- d. adanya system keterbukaan dan standarisasi yang jelas dan mudah di pahami dari semua proses-proses penyelenggaraan pemerintahan.

### **2.2.2 Konsep pelayanan publik**

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan imflikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayanan masyarakat dengan tujuan untuk meujudkan kesejahteraan rakyat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public*).

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawabnya dan di laksanakan oleh instansi sutu pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Efektivitas Pelayanan Publik terhadap masyarakat di Indonesia Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah Dan jika non-pemerintah, maka dapat



berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi-organisasi kemasyarakatan yang lain. Siapapun bentuk institusi pelayanannya. Oleh karena itu, guna menanggulangi kesan buruk birokrasi seperti itu, birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain:

- a. Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat; dan menghindari kesan pendekatan kekuasaan dan penyalahgunaan wewenang yang dipercayakan.
- b. Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat)
- c. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni: pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu dalam melayani masyarakat.
- d. Birokrasi harus memposisikan diri sebagai fasilitator pelayan publik dari pada sebagai agen pembaharu (*change of agent*) pembangunan.
- e. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (*rigid*) menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsif.

Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, yang kemudian di sempurnakan dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut: “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Dalam kaitan pengertian ini, indeks kepuasan masyarakat yang dilayani adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam melayani masyarakat dan mampu di jadikan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan publik.

Menurut Gronroos (2001) pelayanan merupakan ialah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang

terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan masyarakat yang dilayani. Dengan mengacu pada dua definisi di atas, maka dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan. Menurut Zemke, ciri lainnya untuk pelayanan jasa antara lain moral karyawan berperan sangat menentukan, serta tujuan pelaksanaan pelayanan.

Taliziduhu (2000) menyatakan bahwa layanan dapat diartikan sebagai produk dan dapat juga diartikan sebagai alat yang digunakan oleh provider (penyedia layanan) dalam memasarkan atau mendistribusikan produknya. Jika barang dan jasa dianggap sebagai produk (komoditi), maka perdagangannya dapat disertai dengan layanan sebagai Cara atau alat. Yang dimaksud dengan layanan dalam pengertian di atas adalah layanan sebagai produk. Kemudian, bagaimana halnya dengan layanan jasa publik? Dari segi konseptual, pengertian pelayanan publik dapat ditelusuri melalui istilah layanan civil. Istilah civil berasal dari kata Latin Sivil (kata sifat), yaitu segala sesuatu yang menyangkut kehidupan sehari-hari warganegara di luar urusan militer dan ibadah. Pelayanan civil semula diartikan sebagai suatu cabang pelayanan publik, menyangkut semua fungsi pemerintahan di luar pelayanan militer. Seiring dengan perkembangan masyarakat ilmu pengetahuan, setiap disiplin memakai konsep-konsep itu dalam konteks yang berbeda-beda, sehingga setiap pemakaian mempunyai konteks yang berbeda-beda pula. Layanan Sivil dapat dibedakan menjadi layanan Sivil guna memenuhi hak

bawaan (Asasi) manusia dan layanan civil guna memenuhi hak derivatif, hak berian, atau hak sebagai akibat hukum yang menyangkut diri seseorang. Misalnya, wajib minta ijin jika seseorang ingin membuka usaha. Provider (penyedia) layanan sivil yang disebut belakang di atas adalah birokrasi. Oleh karena itu, layanan civil jenis itu dapat juga disebut layanan birokrasi atau layanan publik. Jadi, layanan birokrasi atau layanan publik termasuk di dalam layanan civil. Mengingat produk birokrasi itu bersifat jasa, maka birokrasi adalah pabrik jasa pemerintahan.

Dalam kaitan ini, Taliziduhu (2000) menegaskan bahwa di Indonesia, pelayanan birokrasi atau pelayanan publik itu yang paling lemah dan terkesan sebagai sarang Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), dan lebih dari pada itu berperan sebagai pasar politik. Birokrasi memasang jebakan melalui peraturan, lalu menetapkan tarif yang tinggi, sementara warga masyarakat tidak mempunyai *bargaining position* (posisi tawar menawar) terhadap birokrasi.

Pelayanan Menurut Sinambela (2010) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik Pelayanan publik.

Menurut Wasistiono (2011) pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas Nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Moenir (2002) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat adanya kriteria dimensi yang menunjukkan suatu pelayanan publik yang diberikan itu dapat dikatakan baik atau buruk.

Kep. Menpan No. KEP/26/M.PAN/2/2004 Dimensi-Dimensi transparansi penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah

1. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat dimanapun untuk kebutuhan masyarakat.
2. Prosedur pelayanan harus dibuat dalam bentuk Bagan Alir.
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan harus diinformasikan secara jelas, tepat, dan cepat kepada masyarakat yang membutuhkan.
4. Kepastian rincian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat.
5. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat.
6. Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan SK.
7. Lokasi pelayanan harus jelas

8. Janji pelayanan harus tertulis secara jelas.
9. Standar pelayanan publik harus realistis dan dipublikasikan pada masyarakat.
10. Informasi pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat melalui media.

Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah ke masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menpan di atas, maka untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan yang harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

1. Transparan (bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti).
2. Akuntabilitas (dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan kebutuhan perundangan)
3. Kondisional (sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas)
4. Partisipatif (mendorong peranserta masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat)

5. Kesamaan hak (tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi) dan
6. Keseimbangan hak dan kewajiban (pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak).

Menurut Lupiyoadi (2001) untuk dapat menilai bagaimana mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi, sekiranya perlu adanyakriteria dimensi yang menunjukkan suatu pelayan publik yang diberikan itu dapat dikatakan baik atau buruk. Ukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan saja akan tetapi justru lebih banyak ditentukan oleh para penggunalayanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Terdapat empat dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangible*) yaitu kemampuan didalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan buktinyata dan pelayanan yang diberikan.
2. Kemampuan (*Reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Tanggapan (*Responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopannan, santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap

pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, Kredibilitas, dan keamanan.

Dengan melihat teori para ahli di atas maka dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti barang, jasa atau *administrative* sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. pelayanan publik juga sangat penting dalam menerapkan kebijakan-kebijakan dalam mewujudkan apa yang diinginkan sesuai dengan visi dan misi dari instansi terkait.

### **2.2.3 Elektronik- Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)**

Sejarah munculnya elektronik kartu tanda penduduk di Indonesia atau biasa di singkat menjadi (E-KTP) adalah sebagai berikut:

Kartu tanda penduduk elektronik atau di singkat (E-KTP) adalah kartu yang di buat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program elektronik kartu tanda penduduk di latarbelakangi oleh sistem pembuatan kartu tanda penduduk nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu kartu tanda penduduk atau (KTP). Hal ini di sebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh indonesia. Program Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di kenalkan oleh kementerian dalam negeri Republik Indonesia pada bulan februari 2011 di mana pelaksanaan terbagi dalam dua tahap. Penduduk hanya diizinkan mempunyai 1 (satu) E-KTP yang tertera Nomor Induk Kependudukan (NIK). Nomor Induk Kependudukan adalah identitas tunggal setiap warga yang berlaku seumur hidup.



Elektronik Kartu Tanda Penduduk atau di singkat (E-KTP) atau Kartu Tanda Penduduk di singkat (KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis database kependudukan nasional. Penduduk hanya di perbolehkan memiliki (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK).

NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan di jadikan dasar dalam penerbitan paspor, Surat Ijin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), polisi Asuransi, Sertifikat atas hak tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. (Pasal 13UU No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan). Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan Cara ini, antara lain sidik jari, retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi.

Penggunaan sidik jari yang di rekam dari setiap wajib E-KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang di masukkan datannya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari di pilih sebagai autentikasi untuk E-KTP karena alasan berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain.
2. Bentuk dapat di jaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula.
3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar

Informasi penduduk yang cantumkan dalam Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di tunjukan pada layout kasar berikut:

- Nama
- Tempat/tanggal lahir
- Jenis kelamin
- Alamat (RT/RW, Kel/Desa, Kecamatan)
- Agama
- Status pekerjaan
- Kewarganegaraan
- Berlaku hingga
- Foto
- Tanda tangan
- Nomor Induk Kependudukan (NIK)

Selain tujuan yang hendak di capai, Manfaat E-KTP di harapkan dapat di rasakan sebagai berikut:

- a. Identitas jati diri tunggal
- b. Tidak dapat di palsukan
- c. Tidak dapat di gandakan
- d. Dapat di pakai sebagai kartu suara dalam pemilu atau pilkada

Syarat-syarat pembuatan Elektonik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) adalah sebagai berikut.

- Foto copi Kartu Keluarga (KK)
- Surat pengantar dari RT/RW

Cara membuat Elektronik Kartu Tanda Penduduk atau di singkat (E-KTP) sebenarnya Sama dengan prosedur pembuatan E-KTP sebelumnya, namun di sini akan di lengkapi dengan pengambilan sidik jari dan scen retina mata yang bertujuan agar tercipta data tunggal, yaitu setiap satu orang dengan satu identitas E-KTP. Sudah sangat umum, bahwa satu orang di Indonesia agar setiap identitas/E-KTP. Pemberlakuan E-KTP juga di maksudkan untuk mentertibkan administrasi orang per orang di Indonesia agar setiap identitas dan mobilitasnya tercatat dan terpantau secara jelas dan benar oleh Negara.

➤ Cara membuat E-KTP di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Pastikan kelurahan atau desa anda telah mendukung layanan E-KTP.
2. Datanglah dengan membawa foto copy, Kartu Keluarga (KK) dan Surat pengantar RT/RW ke Kelurahan/Desa setempat.
3. Ambil nomor antrian di loket tunggu hingga di panggil oleh petugas yang bersangkutan. Jangan lupa bawa surat panggilan untuk membuat E-KTP dari pemerintah setempat
4. Petugas akan memasukan data dan foto anda secara digital. Pastikan dan bandingkan data anda dengan data dengan data lain
5. Bubuhkan tanda tangan anda ddi alat perekam tanda tangan. Pastikan tanda tangan anda tidak berubah-ubah lagi berikutnya karena akan menyulitkan jika tidak sama dengan dokumen lain seperti paspor, SIM dan lain-lain.
6. Lakukan pemindaian retina pada alat yang telah di sediakan

7. Pastikan surat panggilan anda akan di tandatangani dan di stempel oleh petugas berwenang
8. Tunggu proses pencetakan sekitar 2 minggu. Billa E-KTP selesai di cetak anda akan di beritahu dan dapat di ambil di kelurahan/Desa setempat.

Menurut Undang-Undang dasar Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Elektronik Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat (E-KTP), adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Elektronik Kartu Tanda Penduduk mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Republik Indonesia, memuat keterangan tentang Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama, tempat tanggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP, tanda tangan pemegang KTP, serta memuat nama dan nomor induk pegawai pejabat yang menandatangani. Elektronik Kartu Tanda Penduduk, (E-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi:

- o KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk

- Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan
- Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan
- Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana
- Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
- Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- Ketentuan lebih lanjut mengenai tata Cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 2007, pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
2. Menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah di akses.
3. Meujudkan pertukaran data secara sistematis melalui system pengenal tunggal dengan tetap menjamin kerahasiaan.

#### **2.2.4 Kependudukan**

Berdasarkan Surat Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1883, bahwa penyelenggaraan Pencatatan Sipil yang semula tanggung jawabnya berada pada Departemen Kehakiman, dialihkan kewewenangan dan tanggung jawabnya ke Departemen Dalam Negeri yang petugas pencatatannya pada waktu itu dinamakan Pegawai Pencatatan Sipil. Pegawai itu ditunjuk dan diberikan wewenang hanya untuk menyelenggarakan pencatatan-pencatatan dalam membuat akta pada daftar yang sudah ditentukan dari masing-masing peristiwa dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta Pencatatan Sipil tersebut merupakan akta autentik yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan sendiri dan lebih sempurna. Kemudian dengan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah.

Menurut Sihombing (2009) yaitu menyebutkan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

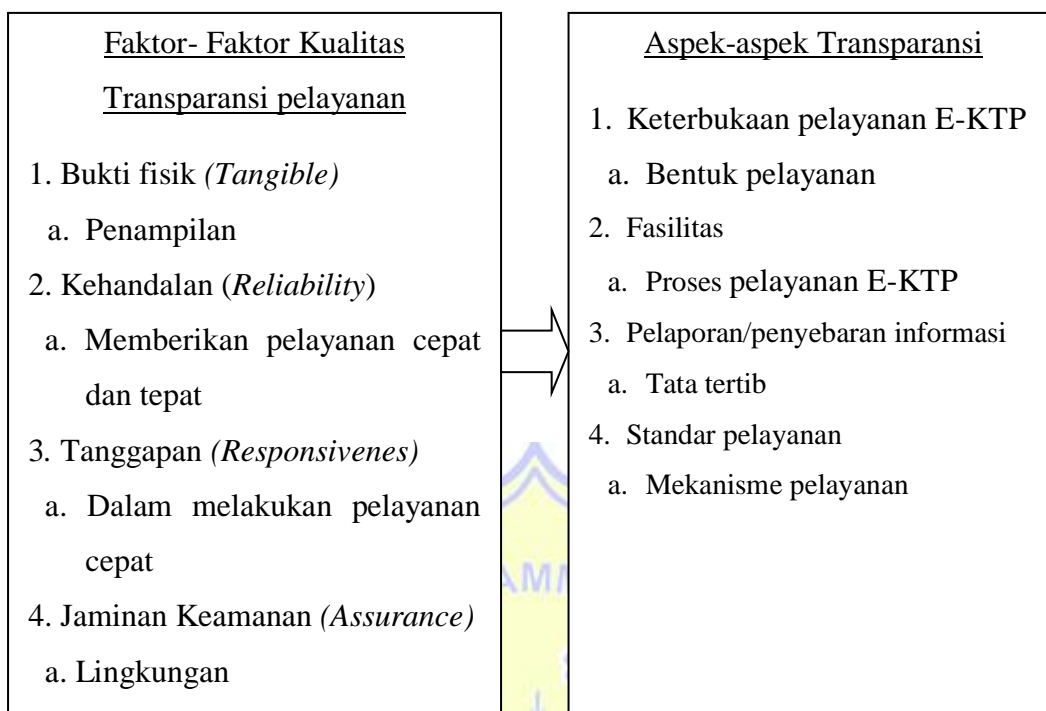
#### **2.3. Kerangka Berpikir**

Seperti yang di ketahui Menurut Agus Dwiyanto (2006) Merupakan salah satu ahli yang mengemukakan pendapat tentang teori Tranparansi, Menurutnya

terdapat 4 Mekanisme yang menentukan keberhasilan suatu Tranparansi yaitu menjamin sitem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik, Standar pelayanan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses didalam suatusektor publik, Memfasiliitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat publik didalam kegiatan melayani. Jika salah satu dari ketiga indikator ini kurang maka tranparansi di dalam instansi itu di katakana tidak berhasil.

Selain teori tranparansi yang memiliki indikator, maka di sisi lain konsep pelayanan juga tentu memiliki indikator dalam mengukur keberhasilannya. Seperti yang di sebutkan oleh Lupiyoadi (2001), bahwa adapun terdapat 4 kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*). Maka jika di kaitkan teori tersebut tentu akan saling berkaitan antara teori Tranparansi dan Pelayanan. Dimana proses Tranparansi ini nntinya tentu mempengaruhi hasil dari pelayanan yang di lakukan, jika Tranparansi memenuhi kategori yang sudah di tentukan maka proses Pelayanan pun akan di katakana berhasil.

Tabel 2.2.1. Kerangka Berfikir Peneliti



## 2.4 Definisi konseptual

Definisi konseptual adalah batasan terhadap masalah-masalah variabel yang di jadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam mengoprasikannya di lapangan. Selain itu, definisi konseptual yaitu suatu definisi yang masih berupa konsep dan maknanya masi sangat abstrak walaupun secara intuitif masih bias di pahami maksudnya.

Dengan demikian untuk memahami dan memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, maka peneliti akan menentukan dan memilih teori yang di gunakan dalam penelitian ini serta sesuai dengan isi dari kerangka teori peneliti. Maka beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan apayang akan diteliti dalam proposal ini antara lain:



## 2.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kita tentang bagaimana Cara untuk mengukur variable. Definisi operasional adalah semacam petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur suatu variable. Definisi operasional merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang Sama. Karena berdasarkan informasi itu, kita dapat mengetahui bagaimana caranya melakukan pengukuran terhadap variabel yang di bangun berdasarkan konsep yang Sama. Dengan demikian kita dapat menentukan apakah tetap menggunakan prosedur pengukuran yang Sama atau di perlukan pengukuran yang baru.

## 2.6. Aspek-Aspek Transparansi

1. Keterbukaan pelayanan
  - a. Bentuk pelayanan
2. Fasilitas
  - a. Proses Pelayanan E-KTP
3. Pelaporan/penyebaran informasi
  - a. Tata tertib
4. Standar Pelayanan
  - a. Mekanisme pelayanan

## 2.7. Faktor-Faktor Kualitas Transparansi Pelayanan

- a. Bukti Fisik (*Tangible*)
  - b. Penampilan
2. Keandalan (*Reliability*)

a. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

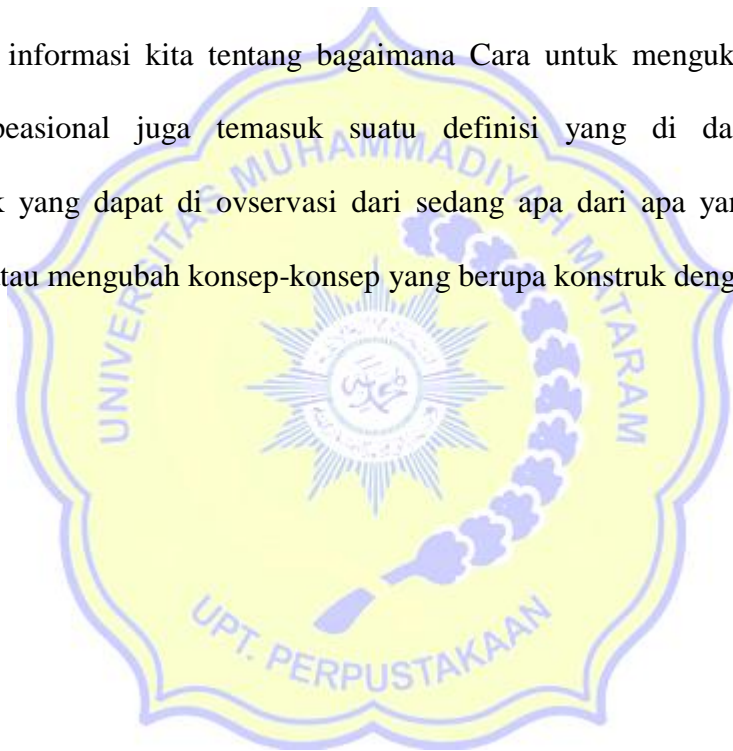
3. Tanggapan (*Responsiveness*)

a. Dalam melakukan pelayanan cepat

4. Jaminan (*Assurance*)

a. Lingkungan

Dari berbagai faktor-faktor dan aspek di atas dapat disimpulkan bahwa di dalam suatu penelitian sangatlah penting definisi operasional yaitu dapat memberikan informasi kita tentang bagaimana Cara untuk mengukur variabel. Definisi operasional juga termasuk suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari sedang apa dari apa yang sedang diidentifikasi atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan data.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang hasil penelitiannya yang di uraikan dengan kata-kata menurut pendapat responden, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitian, menganalisis dengan kata-kata apa yang melatarbelakangi responden berperilaku berdasarkan yang di kemukakan oleh penelitian sebelumnya. Jadi penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkap fakta dan keadaan yang terjadi di lapangan dan mengungkapkan apa adanya. Dalam penelitian ini di maksudkan untuk mengetahui peraturan perundang-undangan dan implementasi yang di jalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa dalam hal transparansi pelayanan (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Penncatatann Sipil.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih sejauh mana transparansi pelayanan (E-KTP) di dukcapil kecamatan Sumbawa kabupaten Sumbawa tahun 2018. Di samping itu juga akan di bahas faktor-faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan program tersebut. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bagaimanakah transparansi pelayanan dan faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi transparansi pelayanan itu sendiri.

### 3.1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di Dukcapil Kabupaten Sumbawa ini merupakan salah satu instansi yang ada di pusat Kota Sumbawa. Pemilihan lokasi penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang kaya dengan data-data penunjang untuk penelitian ini sehingga dapat membantu permasalahan yang ada di lokasi penelitian.

#### 1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Patton (2002) terdapat tiga jenis data dalam penelitian kualitatif, yaitu sebagai berikut:

##### a. Observasi

Teknik pengumpulan data melalui observasi secara partisipan dimaksudkan adalah untuk melakukan pengamatan secara partisipatif tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa dalam transparansi pelayanan.

##### b. Wawancara

Dalam penelitian ini juga dilakukan wawancara langsung dengan pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Metode ini dilakukan agar mendapat informasi langsung dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta masyarakat kabupaten Sumbawa.

##### c. Dokumentasi

Dalam penelitian ini menggunakan juga dokumentasi sebagai data pendukung dalam penelitian. Untuk sebagai laporan tertulis dari suatu

peristiwa yang isinya terdiri atas penjelasan dan pemikiran itu, di tulis dengan sengaja untuk meneruskan keterangan tentang peristiwa tersebut.

### **3.3 Fokus penelitian**

Agar penelitian ini lebih terarah, maka jangkauan dari ruang lingkup penelitian ini perlu di tegaskan. Sesuai dengan judul yang penulis angkat, oleh karena itu peneliti ingin berfokus untuk mengamati dan meneliti tranparansi pelayanan elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa terhadap kenyamanan masyrakat dalam mengurus kebutuhan yang ada di (DUKCAPIL) itu sendiri.

### **3.4 Tipe dan Dasar Penelitian**

Tipe penelitian yang di gunakan yaitu tipe penelitian deskriptif Penelitian deskriptif di lakukan untuk dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai suatu masalah, gejala yang di teliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data yang ada secara sistematis.

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara kepada narasumber atau informan yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini yang di kaji adalah bagaimanakah tranparansi pelayanan (E-KTP) pada Dinas DUKCAPIL Kabupaten Sumbawa tahun 2018.

### **3.5 Sumber Data**

Dalam penelitian ini pihak yang di jadikan sumber data adalah adalah kepala bidang data, kesiapan program, sekertaris yang di anggap mempunyai informasi kunci yang di gunakan.

### 3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh secara langsung dari sumbernya, melalui observasi dan wawancara dengan sumber informasi atau narasumber yang terpilih, kemudian hasil observasi di cek kebenaraannya dengan sumber data lain (data sekunder)

### 3.3.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang tidak di peroleh secara langsung dari sumbernya, tetapi melalui dokumen-dokumen atau catatan tertulis. Data yang tertulis bersumber dari dokumen sehingga disebut data documentar, yaitu data atau gambaran tentang lokasi penelitian yang meliputi sebagai berikut: keadaan geografi, demografi, ekonomi dan sosial budaya serta keadaan tata Pemerintahan Daerah dan Dinas Kependudukan dan Catatan sipilbaik data statis maupun data dinamis.

## 3.6. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini untuk menentukan sampel (Narasumber) wawancara, menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Narasumber dalam wawancara ini di ambil dari berbagai latar belakang untuk menggali keragaman pandangan atau pendapat secara komperhensif mengenai kinerja Dinas Kependudukam dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa dalam menjalankan Tranparansi pelayananan elektronik kartu Tanda Penduduk di (DUKCAPIL) Kabupaten Sumbawa.

1. Kepada Dinas
2. Sekertaris
3. Kepala Bidang Data
4. Kasubbag Program
5. Masyarakat

### **3.7 Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian ini menggunakan analisis Kualitatif mencakup empat kegiatan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan serta ferifikasi. Keempat kegiatan tersebut saling berhubungan dan berlansung terus menerus selama penelitian dilakukan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka di ambil langkah yang di tempuh dalam menganalisis data dan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

#### **1. Pengumpulan Data**

Peneliti mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi di lapangan.

#### **2. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan salah satu bentuk analisis data yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan, mengkode data, menelusuri data dan membuat gugus-gugus. Proses tranfortasi ini akan terus berlansung hingga laporan lengkap tersusun.

### 3. Penyajian Data

Penyajian Data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi untuk menyederhanakan informasi yang kompleks, kedalam satuan bentuk yang dapat di pahami, penyajian ini bisa dengan matrik, grafik, atau bagan yang di rancang untuk mengabungkan informasi.

### 4. Menarik Kesimpulan

Menarik Kesimpulan merupakan data yang terkumpul kedalam satuan-satuan, kemudian di kategorikan sesuai dengan perincian masalahnya. Data tersebut di hubungkan dan di bandingkan antara. Satu dengan yang lain sehingga dapat mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari setiap permasalahan yang ada. Dengan uraian analisis diatas, maka dalam penyajian data dan analisis nantinya merujuk pada poin-poin di atas, sehingga hasil dari penelitian untuk proposal ini dapat terarah dalam pembahasan.

Jadi setelah data dari lapangan terkumpul dengan menggunakan metode pengumpulan data diatas, maka peneliti akan mengelolah dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis secara deskriptif kualitatif untuk mengetahui atau menjawab rumusan masalah dan sesuai dengan teori operasional.