

**TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI
KASUS PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DAN KK DI
KANTOR CAPIL KABUPATEN NUNUKAN)**



SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

PENISIA DAUD

4518021015

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
ILMU ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS BOSOWA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa, tersebut namanya di bawah ini :

Judul : Transparansi dalam Pelayanan Publik (studi kasus pembuatan KTP Elektronik dan KK di Kantor Capil Kabupaten Nunukan)

Nama Mahasiswa : Penisia Daud

Nomor Stambuk : 4518021015

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

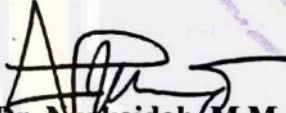
Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

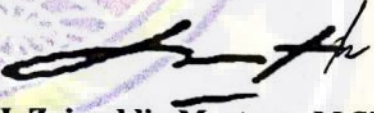
Makassar, 09 Februari 2023

Menyetujui ;

Pembimbing I

Pembimbing II

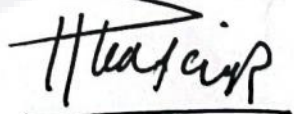

Dr. Nurkaidah, M.M
NIDN. 00170146902


Dr. H. Zainuddin Mustapa, M.Si
NIDN. 0031126305

Mengetahui,

Dekan FISIP
Universitas Bosowa Makassar

Dr. A. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
NIDN. 0905107005

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara

Drs. Natsir Tompo, M.Si
NIDN. 0901065901

HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari Kamis Tanggal 09 Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga Dengan Judul Skripsi **Transparansi dalam Pelayanan Publik (studi kasus pembuatan KTP Elektronik dan KK di Kantor Capil Kabupaten Nunukan)**

Nama : Penisia Daud
Nomor Stambuk : 4518021015
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara


Makassar, 09 Februari 2023

Pengawas Umum:




Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si

Panitia Ujian :



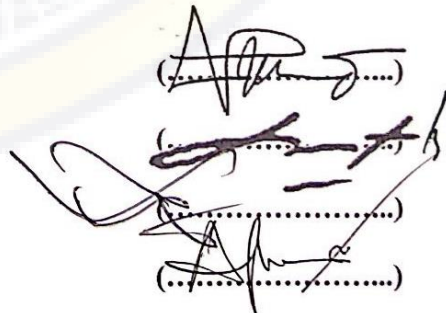
Dr. Nurkaidah, M.M
Ketua



Dr. H. Zainuddin Mustapa, M.Si
Sekretaris

Tim Penguji :

1. Dr. Nurkaidah, M.M
2. Dr. H. Zainuddin Mustapa, M.Si
3. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd
4. Dr. Ali Anas, S.Sos., M.Si



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Penisia Daud

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Tranparansi Dalam Pelayanan Public (Studi Kasus Pembuatan
KTP Elektronik Dan Kk Di Kantor Capil Kabupaten Nunukan)

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri bukan orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya. Pendapat ahli, dan rujukan lain (penelitian sebelumnya dan jurnal terdahulu) ini dikutip atau rujuk berdasarkan Kode Etik Ilmiah.

Apabila karya ilmiah atau penulisan skripsi ini terbukti merupakan duplikat ataupun plagiasi dari hasil karya penulisan lain atau dengan sengaja mengajukan karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggungjawabanilmiah tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Makassar, 02 Maret 2023



Penulis

Penisia Daud

45180210115

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Transparansi dalam Pelayanan Publik (studi kasus dalam pembuatan KTP Elektronik dan KK di Kantor Capil Kabupaten Nunukan)”. Ini merupakan salah satu syarat guna mendapatkan gelar sarjana S1 pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menyadari keterbatasan dan tantangan yang dihadapi, namun dari semua itu penulis banyak mendapatkan pelajaran dan ilmu yang berkenan dengan judul skripsi yang penulis ajukan. Tetapi dibalik semua itu tidak terlepas dari bimbingan orang-orang yang menyayangi dan juga penulis sanyangi yang telah memberi dukungan, bantuan, dan semangat kepada penulis sebelum bahkan sesudah skripsi ini bergasil diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Barata Surya, S.T.,M.Si selaku rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Dr. Andi Burchanuddin,S.Sos.,M.Si selaku dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unversitas Bosowa.
3. Drs. Natsir Tompo, M.Si sekalu ketua prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.

4. Dr. Nurkaidah, M.M selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Drs. H. Zainuddin Mustapa, S.Psi.,M.Si.,MH selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi
6. Seluruh dosen Program Ilmu Administrasi Negara fisip unibos yang telah memberikan begitu banyak ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Terima kasih kepada Bapak Agustinus Palentek, SS selaku kepala Dinas disdukcapil yang telah meberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian ini.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Daud Pune dan Ibu Marni Patasik, terima kasih atas kasih sayang yang tak terhingga dan dengan apapun saya tidak bisa membalas jasa kebaikan dan pengorbanannya.
9. Untuk kakak saya Sofia Daud, terima kasih selalu membantu dan memberi masukan dalam skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Administrasi Negara Stanbuk 2018, yang telah membantu penulis selama kuliah dan menyusun skripsi.
11. Terima kasih juga kepada teman saya yakni, Era yang sudah mau direpotkan dan menemani saya ketempat penelitian saya.
12. Terima kasih kepada Bapak Rudi yang banyak memberi informasi data yang dibutuhkan untuk penyelesaian skripsi ini.

13. Keluarga besar HPMN-Kaltara Makassar, terima kasih atas dukungan dan semangat yang diberikan. Khusus lettingku angkatan kader 2018, yang telah banyak membantu dan memberi masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

14. Terima kasih kepada Kantor Capil Kabupaten Nunukan telah membantu, memberikan informasi, dan masukan yang penulis butuhkan selama penelitian.

Semoga segala bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan anugrah dan berkat dari Yang Maha Kuasa. Harapan penulis semoga karya ini dapat bermanfaat bagi masyarakat luas, para akademis, kepada pemerintah kabupaten Nunukan.

Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik, koreksi dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih semoga Tuhan Ynag Maha Kuasa senantian mencurahkan berkat-Nya kepada kita semua.

Makassar, 12 Desember 2022

Penulis

PENISIA DAUD

ABSTRAK

PENISIA DAUD 4518021015, “Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Dalam Pembuatan KTP Elektronik Dan KK Di Kantor Capil Kabupaten Nunukan”. Dibimbing oleh Dr. Nurkaidah dan Dr. Drs. H. Zainuddin Mustapa

Transparansi dalam pelayanan publik menunjuk pada keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholder yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan serta hak dan kewajiban penyelenggara dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggara dapat dinilai transparan. Tingkat keberhasilan transparansi pelayanan public didasari oleh proses penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh masyarakat yang membutuhkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Transparansi dalam Pelayanan Publik dan untuk mengetahui Faktor pendukung dan penghambat dalam pembuatan KTP-el dan KK di Kantor Capil Kabupaten Nunukan. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala Dinas, Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Pelayanan Pencatatan Sipil, dan Masyarakat pengguna jasa. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa Transparansi Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP-el dan KK di Kantor Capil Kabupaten Nunukan di lakukan secara transparansi namun belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat tahap yang tidak sesuai dengan standar operasional pelayanan. Adapun faktor-faktor yang mendukung dan menghambat transparansi pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el dan KK antara lain data base, kesadaran pegawai, sumberdaya manusia(SDM), anggaran yang tidak tersedia dan sarana prasarana yang dapat menghambat proses pelayanan berjalan maksimal.

Kata Kunci : Transparansi, Pelayanan Publik, (KTP Elektronik, KK)

ABSTRACT

PENISIA DAUD 4518021015, *"Transparency of Public Services (Case Study of Making Electronic KTP and Family Cards at the Civil Registry Office of Nunukan Regency", Supervised by Dr. Nurkaidah and Dr. Drs. H. Zainuddin Mustapa*

Transparency in public services refers to a situation where all aspects of the service delivery process are open and can be easily identified by users and stakeholders who need them. If all aspects of the service delivery process such as requirements, costs and time required, method of service as well as the rights and obligations of the organizers and are understood by the public, then the practice of the organizers can be considered transparent. The success rate of public service transparency is based on an open service delivery process that can be easily identified by people who need it.

This study aims to determine Transparency in Public Services and to find out the supporting and inhibiting factors in making e-KTP and KK at the Civil Registry Office, Nunukan Regency. The type of research used is descriptive qualitative research using data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of the Head of the Service, the Head of the Population Registration Service, the Head of the Civil Registration Service, and the Community. Data analysis techniques include data reduction, data presentation and verification.

The results of the research that has been done can be seen that Public Service Transparency in Making KTP-el and Family Cards at the Civil Registry Office of Nunukan Regency is carried out in a transparent manner but is not fully optimal because there are still stages that are not in accordance with service operational standards. The factors that support and hinder the transparency of public services in making e-KTP and KK include databases, employee awareness, human resources (HR), unavailable budgets and infrastructure that can hinder the service process from running optimally.

Keywords: *Transparency, Public Service, (Electronic KTP, KK)*

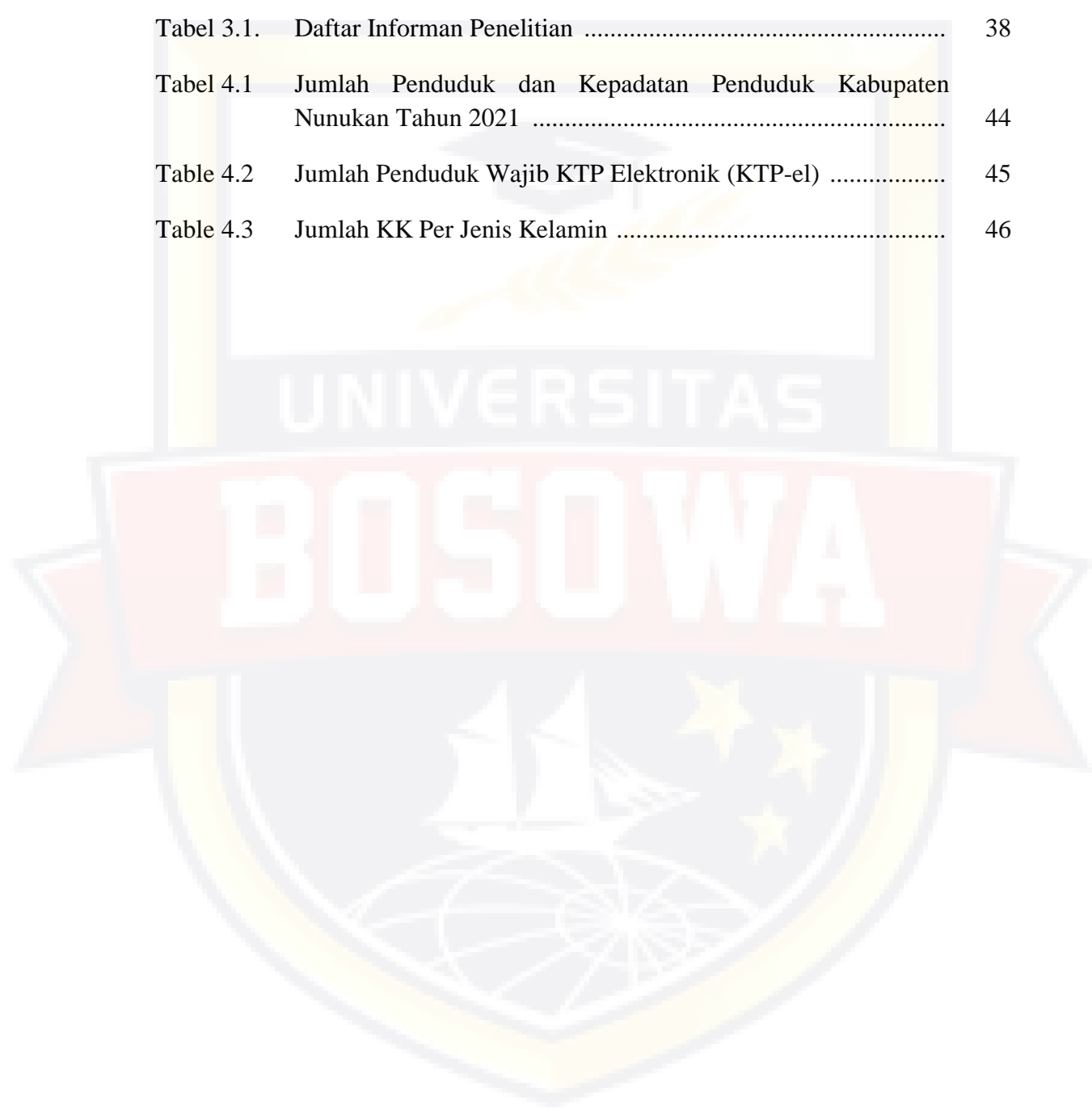
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Pengertian Pelayanan Publik	6
B. Pengertian Transaransi	16
C. Pengertian KTP Elektronik dan KK	29
D. Penelitian Terdahulu	34
E. Kerangka Konseptual	36

BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis dan Tipe Penelitian	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
C. Informan Penelitian	37
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Teknik Analisis Data	39
F. Teknik Keabsahan Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
B. Hasil Penelitian	53
C. Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1.	Daftar Informan Penelitian	38
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Nunukan Tahun 2021	44
Table 4.2	Jumlah Penduduk Wajib KTP Elektronik (KTP-el)	45
Table 4.3	Jumlah KK Per Jenis Kelamin	46



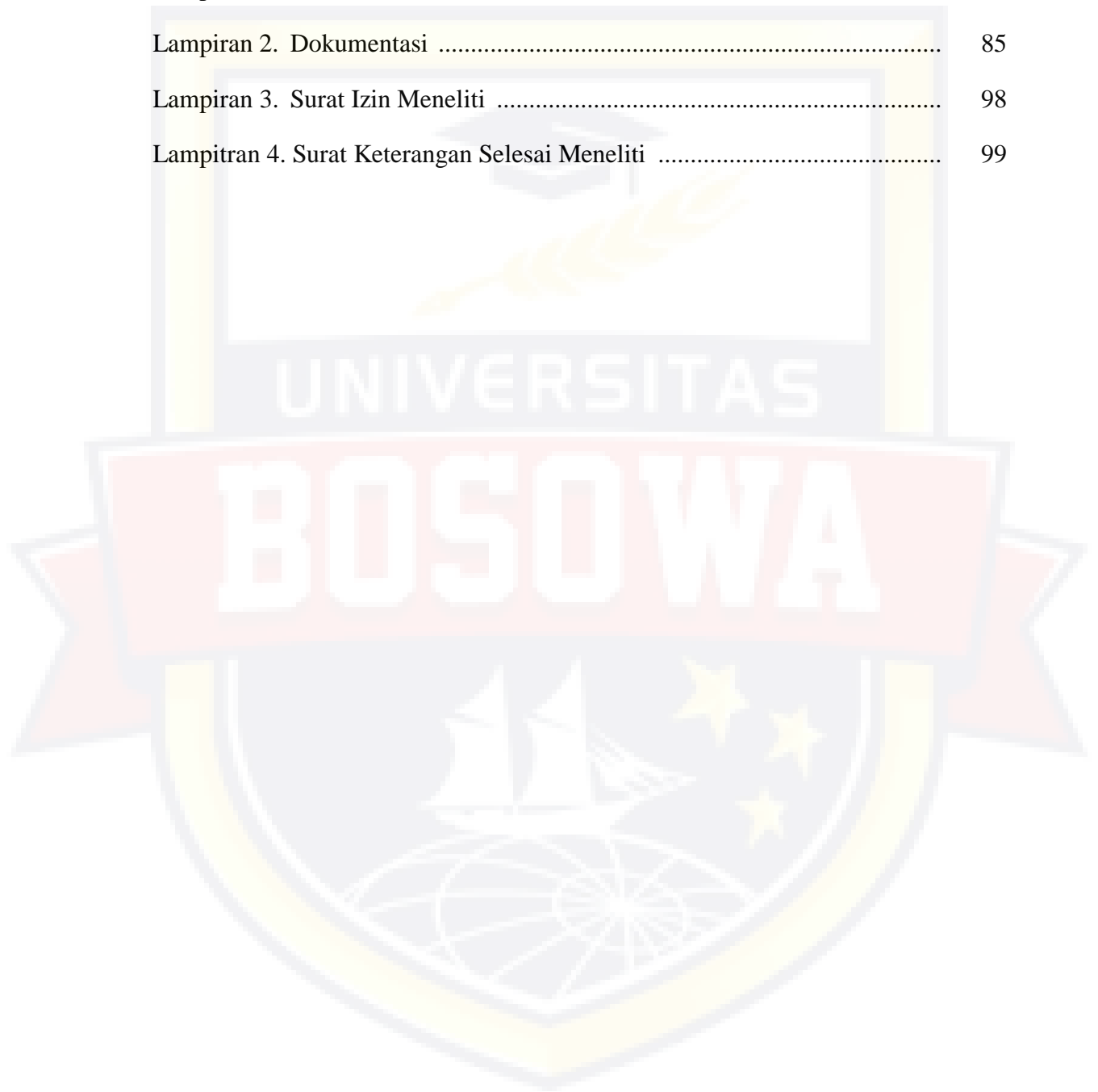
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	36
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	83
Lampiran 2. Dokumentasi	85
Lampiran 3. Surat Izin Meneliti	98
Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Meneliti	99



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Good governance adalah sesuatu yang muncul dalam pelayanan masyarakat. Pemerintah kota percaya bahwa pelayanan publik saat ini rumit, dengan prosedur yang panjang, biaya yang tidak jelas dan penyelesaian yang lambat, sehingga sulit bagi pemerintah kota untuk mendapatkan layanan yang memadai. Oleh karena itu, konsep tata kelola yang baik direkomendasikan untuk sistem manajemen seperti itu, menekankan kesetaraan antara lembaga pemerintah, swasta, dan publik di tingkat pusat dan daerah untuk mencapai layanan yang lebih baik.

Menurut Inu Kencana oleh Rita Siswati, ada tiga hal dalam pengabdianmu. Ini ada hubungannya dengan harga, waktu dan kualitas. Soal biaya yang harus terjangkau. Demikian pula dalam hal waktu pelayanan, kita harus dapat menerima pelayanan yang tidak memakan banyak waktu, sehingga pemerintah harus dapat menyediakannya dalam waktu yang relatif singkat.

Administrasi publik yang baik pada umumnya membutuhkan keterlibatan semua pemangku kepentingan atau kelompok kepentingan dari pemerintah (birokrasi), sektor swasta, dan masyarakat. Efisiensi administrasi yang baik ditandai dengan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Hal ini sejalan dengan desentralisasi dan otonomi daerah berdasarkan kebutuhan masyarakat, dan salah satu tujuannya adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat untuk kepentingan bersama.

Karena layanan publik sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, negara harus memastikan bahwa warganya memiliki akses ke layanan ini. Negara diwajibkan untuk memberikan warganya akses ke berbagai layanan yang memenuhi kebutuhan komunitas mereka. Berbagai pelayanan administrasi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Kartu Keluarga (KK) dan pelayanan otorisasi merupakan pelayanan yang dirancang untuk melindungi hak dan kebutuhan dasar masyarakat.

Pelayanan publik merupakan titik strategis dalam pembangunan good governance. Santosa (2017:57) menyatakan bahwa semua pegawai negeri memiliki kewajiban pemerintahan yang baik untuk memperlakukan semua warga negara secara setara dalam menjalankan tugas resminya. Menerapkan prinsip-prinsip tanggung jawab publik, supremasi hukum dan transparansi publik diakui secara luas sebagai dasar pertama untuk mencapai pemerintahan yang baik.

Transparansi pelayanan publik memegang peranan penting dalam pembangunan administrasi yang baik. Sebagian besar masalah dalam pekerjaan pemerintah dan pemberian layanan berasal dari kurangnya transparansi, yang menyebabkan ketidakpastian dalam layanan, praktik penyuaipan, dan waktu pemrosesan. Transparansi didasarkan pada arus informasi yang bebas, proses kelembagaan dan informasi yang dapat diterima langsung oleh mereka yang membutuhkannya. Informasi tersebut harus dipahami dan diverifikasi.

Pelaksanaan transparansi pelayanan publik berpedoman pada Keputusan Menteri yang membidangi penguatan kelembagaan pimpinan

penyelenggaraan pelayanan publik No. 63 Tahun 2003, yang kemudian menyatakan bahwa transparansi bersifat terbuka, sederhana, dan dapat diakses oleh semua orang para pihak dikatakan beri mereka apa yang mereka butuhkan dan buat itu mudah dimengerti.

Juanda Nawawi (2012:25) mengatakan bahwa ada dua hal tentang dirinya yang membutuhkan keterbukaan. Ini adalah bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat dan upaya pemerintah untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan dan good governance serta mengurangi dampak korupsi, konspirasi dan nepotisme. Nawawi menambahkan, transparansi berarti informasi tersedia secara bebas dari pemerintah dan mudah diakses oleh publik dan masyarakat.

Wujud dari penerapan prinsip transparansi adalah terbukanya akses informasi kepada masyarakat, yang memungkinkan masyarakat bebas mengakses informasi tentang pelayanan publik. Menurut survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), pelayanan di wilayah Nunukani sangat memuaskan. Hal tersebut akan dijadikan acuan bagi Kabupaten Nunukan untuk terus meningkatkan pelayanan dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Kecamatan Nunukan merupakan salah satu masyarakat yang perlu tercapainya pengelolaan pelayanan publik yang baik, namun pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Nunukani masih lemah.

Kabupaten Nunukan merupakan instansi pemerintah yang melayani masyarakat dalam berbagai hal, antara lain:

Persiapan pendaftaran tanah, KTP-el, Kartu Keluarga (KK), transfer dokumen, dll. Faktanya, Kabupaten Nunukan tidak sepenuhnya menerapkan prinsip transparansi. Misalnya tidak efisien karena biaya tidak ditetapkan secara jelas (transparan), ada persyaratan yang harus dipenuhi, dan masyarakat harus bolak-balik memenuhi persyaratan tersebut. Tanggung jawab rendah.

Misalnya dalam pembuatan KTP-el dan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai standar operasional prosedur (SOP) seharusnya pelayanan KTP-el dan KK dapat selesai dalam waktu sehari bahkan paling cepat 30 menit sampai 1 jam selesai dan dapat langsung diberikan kepada masyarakat serta tidak di pungut biaya sepeser pun dan juga diharapkan setelah adanya standar operasional prosedur (SOP) pelayanan dalam pengurusan administratif ini betul-betul sudah prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el dan KK.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan landasan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini diringkas sebagai berikut :

1. Bagaimana Transparansi pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el dan KK di Kantor Capil Kabupaten Nunukan ?
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat transparansi pelayanan publik pembuatan KTP-el dan KK di Kantor Capil Kabupaten Nunukan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk Mengetahui bagaimana Transparansi pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el dan KK di Kantor Capil Kabupaten Nunukan.
2. Untuk Mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Transparansi Pelayanan Publik pembuatan KTP-el dan KK di Kantor Capil Kabupaten Nunukan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan dan menambah pengetahuan dan ilmu dalam bidang Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan transparansi pelayanan publik.

2. Secara Akademis

penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan ide atau gagasan bagi pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi, atau sebagai bahan referensi mengenai transparansi pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el dan KK di Kantor Capil Kabupaten Nunukan.

3. Manfaat Praktis

Sebagai tambahan informasi bagi berbagai pihak, khususnya Kantor Capil, agar dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, Peraturan Pemerintah RI No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik yang dimaksud merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk 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.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 344 berbunyi; (1) pemerintahan daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, (2) pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas; (a) kepentingan umum, (b) kepastian hukum, (c) kesamaan hak, (d) keseimbangan hak dan kewajiban, (e) profesionalan; (f) partisipatif, (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (h) keterbukaan, i) akuntabilitas, (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi

kelompok rentan, (k) ketepatan waktu, dan (l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Ahmad dalam Prasojo (2018:2), Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan.

Menurut Mulyadi dkk. (2016:39) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik adalah segala jenis pelayanan, baik sebagai barang publik maupun pelayanan umum, yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawabnya dan diselenggarakan oleh instansi pemerintah dalam rangka badan usaha pusat, daerah, negara, atau rumah tangga. Untuk memenuhi kebutuhan umum dan mematuhi peraturan.

Selanjutnya, Hermanto (2018) berpendapat bahwa Pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan memenuhi pelayanan oleh pihak penyelenggara pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku kepada warga negara yang didalamnya terdapat pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administrasi. Hal ini tentunya dalam upaya memaksimalkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah agar terciptanya perasaan puas dari masyarakat.

Menurut Harsono (2019:22) Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan terjadinya perubahan penyelenggaraan

pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan cerminan kemandirian masyarakat di daerah yang bersangkutan, dalam upaya mendapatkan jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahteraannya.

Menurut Indriani et. al (2017:10), Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Sapri dkk (2019:3) menyatakan Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat mudah terjangkau dan terukur.

Dwiyanto dalam Kamaruddin dkk, (2019:79), menyatakan bahwa Pelayanan publik di Indonesia sering dicirikan dengan adanya inefisiensi yang sangat tinggi, adanya prosedur yang berbelit-belit, serta tidak adanya

kepastian waktu dan biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Banyak pelayanan publik yang belum mengindikasikan adanya transparansi, seperti syarat dalam pelayanan yang tidak diketahui. Untuk hal-hal yang sangat penting seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan dalam pelayanan, para petugas pemberi pelayanan harus mempublikasikan maupun menjelaskannya kembali, atau mengecek kembali ketika berinteraksi dengan pengguna layanan.

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik menurut Mahmudi dalam Kamaruddin dkk (2019:24) yaitu :

- a) Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, yaitu pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Maka dari itu, pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat dan peningkatan kesejahteraan oleh penyelenggara negara.

1. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan Undang-Undang Izin Departemen Keuangan No. 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa prinsip-prinsip tertentu harus diperhatikan ketika memberikan layanan.

- a. kesederhanaan, lugas, cepat, mudah, mudah dimengerti, prosedur/prosedur perawatan mudah dilaksanakan.
- b. kejelasan ini mencakup beberapa hal, seperti:
 1. Manajemen persyaratan teknis atau layanan publik.
 2. Badan atau pejabat yang berhak dan bertanggung jawab untuk tetap memberikan pelayanan dan menyelesaikan laporan atau permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
 3. Hal-Hal Yang Berkaitan Dengan Biaya Utilitas Dan Tata Cara pembayaran
 4. Kepastian penggunaan waktu menurut hukum publik harus ditangani atau diproses dalam jangka waktu tertentu.
 5. Produk pelayanan publik yang benar dan sah
 6. menawarkan keamanan dan kepastian hukum untuk keamanan informasi, proses dan produk di sektor publik.

7. Penjelasan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik harus disampaikan tepat waktu.
8. Ketepatan dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar dan tepat.
9. Produk pelayanan publik yang dikelola dengan baik dan berfungsi dapat menciptakan kepastian dan kejelasan hukum.
10. Waktu pelaksanaan tugas dinas harus ditetapkan pada waktu tertentu.
11. Keterpaduan sarana dan prasarana yaitu tersedianya ruang dan prasarana kerja yang memadai, peralatan kerja dan layanan pendukung lainnya, termasuk penyediaan teknologi informasi dan komunikasi (komunikasi).
12. Disiplin, Penjual harus menawarkan jasanya dengan cara yang disiplin, sopan, ramah dan jujur.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh instansi pemerintah terus ditingkatkan sesuai dengan keinginan instansi yang berada di bawahnya. Sebagai pelanggan pelayanan publik, pemerintah kota juga memiliki kebutuhan dan harapan akan penyedia layanan publik yang profesional, efisien dan efektif. Oleh karena itu, penyediaan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat lokal merupakan urusan pemerintah pusat dan daerah.

Menurut KepMenPan 81/1995, indikatornya adalah: Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, transparansi, efisiensi, ekonomi, keadilan, aktualitas.

- a. Effortlessness, Prosedur atau penyimpangan dari prosedur pelayanan publik harus sederhana dan dirancang sedemikian rupa sehingga pelayanan pelayanan publik sederhana, lancar, cepat, langsung, mudah dipahami dan mudah dikelola
- b. Kejelasan dan kepastian tentang tata cara, rincian biaya pelayanan dan pembagiannya, jangka waktu penyelenggaraan pelayanan, dan badan atau pegawai yang berwenang dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. keamanan, yaitu Upaya untuk membuat Anda merasa aman dan bebas dari segala bahaya, resiko dan keraguan. Komposisi dan hasil pelayanan publik dapat menciptakan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, pelanggan dapat dengan mudah dan jelas menemukan semua informasi yang mereka butuhkan, termasuk informasi tentang prosedur, persyaratan, durasi, biaya, dll.
- e. Efisien, yaitu persyaratan pelayanan publik dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian tujuan pelayanan, dengan mempertimbangkan kebutuhan pelayanan publik yang diberikan dan integrasinya ke dalam produk. Selain itu, pemenuhan persyaratan integritas yang berulang harus dicegah ketika konfigurasi daya memerlukan persyaratan integritas unit kerja atau otoritas lain yang bertanggung jawab.
- f. Ekonomis, yaitu Penagihan biaya jasa harus adil dan mempertimbangkan nilai barang/jasa dan kemampuan membayar pelanggan.

- g. Keadilan yang terasa yaitu ruang lingkup atau jangkauan pelayanan publik harus diusahakan semaksimal mungkin dengan pemerataan dan diperlakukan secara adil.
- h. Ketepatan waktu, yaitu agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah semua pelayanan pemerintah yang berupa barang dan jasa pemerintah. Pelayanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

2. Hakikat Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan: Hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang unggul kepada elemen masyarakat. Ini merupakan indikasi tanggung jawab pejabat pemerintah sebagai pejabat dengan tugas pokok operasi perjudian.

Pelayanan yang baik adalah tingkat tertinggi dari pelayanan publik yang baik atau bentuk pelayanan publik yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku yang ditetapkan oleh otoritas penyelenggara pelayanan publik, yaitu pelayanan yang baik, tetapi informasi diartikan sebagai pelayanan dapat memuaskan mereka yang dilayani, dan dapat memuaskan integritas beberapa bentuk komunitas sebagai elemen yang ditawarkan

3. Standar Pelayanan Publik

Terkait dengan komponen pelayanan publik, maka pada pasal 21 Undang-Undang No. 25 Tahun terkait dengan subbidang administrasi

publik, secara jelas menggambarkan bagian standar PNS dalam proses administrasi yang dilakukan oleh Departemen Pemerintahan. pengikut:

- a) Prosedur pelayanan Standar prosedur pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik menjadi pedoman dalam penyampaian pelayanan dan komitmen kepada organisasi masyarakat untuk program dan kegiatan data dan informasi yang berkualitas, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur. Ini adalah tolak ukur yang di butuhkan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Dengan adanya standar penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya dan prosesnya memuaskan serta tidak mempersulit masyarakat.

Standar pelayanan publik juga merupakan ukuran yang dibakukan sebagai pedoman yang diikuti dan dilaksanakan oleh unsur-unsur penyelenggara pelayanan publik dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan publik dalam proses penyampaian permintaan pelayanan dan pelayanan kepada masyarakat dan penerima manfaat. berbagai bentuk pelayanan dari unsur penyelenggara pelayanan publik (dalam hal ini birokrasi negara).

Berdasarkan pemahaman beberapa ahli sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh masyarakat atau oleh rakyat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, negara harus benar-benar percaya bahwa birokrasinya akan menjawab kebutuhan masyarakat.

4. Peran Pemerintah dalam Pelayanan Publik

Untuk memahami pemerintahan yang bersih dan kredibel, membutuhkan organisasi manajemen yang lebih baik dalam pengembangan penegakan peraturan sehingga pihak berwenang dapat membuat kerangka kerja yang membantu memenuhi kebutuhan lokal. Jalankan jenis manajemen komunitas. Mengurangi penyalahgunaan kekuasaan di instansi pemerintah. Pelayanan publik harus dapat memenuhi harapan publik.

kebijakan mewujudkan birokrasi yang “netral” dalam penyelenggaraan negara dan berbangsa menghadapi banyak kendala. Di antara kendala tersebut, masyarakat kehilangan pelayanan publik yang benar-benar baik

dalam arti menyesuaikan diri dengan birokrasi yang menyeimbangkan kepentingan yaitu kepuasan. Anda memiliki tanggung jawab (tanggung jawab) kepada orang yang Anda layani. Apalagi karena PNS sebagai organisasi birokrasi, PNS sebagai organisasi negara, dan PNS sebagai kepala negara juga PNS.

Kemungkinan ini karena pandangan dunia penguasa yang tidak berubah secara signifikan. Pandangan lama tergambar dari perilaku aparatur negara dalam lingkungan administrasi yang lebih banyak menggunakan jabatan daripada menggunakan dirinya sendiri. Otoritas publik seharusnya benar-benar memberikan layanan, bukan menerima layanan. Sebagaimana diketahui, dalam fase tumbuhnya demokratisasi dan desentralisasi, semua perangkat administrasi memahami bahwa pelayanan juga melibatkan semangat administrasi yang mengarah pada produktivitas dan pembangunan nasional.

B. Pengertian Transaransi

Menurut Harsini (2018:68) Transparansi merupakan salah satu prinsip good governance yang mempunyai peranan sangat penting dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang baik. Di dalam pelaksanaan transparansi diperlukan peranan masyarakat atau lembaga non pemerintah yang partisipatif guna memberikan masukan, usulan dan kritikan kepada pemerintah. Begitu pula sebaliknya, diperlukan pemerintah yang responsif terhadap kebutuhan-kebutuhan pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat.

Di bawah Undang-Undang Pengungkapan No. 14 Tahun 2008, informasi yang secara khusus berkaitan dengan atau berada di bawah kendali badan publik diklasifikasikan sebagai informasi publik berdasarkan Pasal 28F UU 1945. Hak untuk berkomunikasi dan menerima informasi untuk pengembangan pribadi dan lingkungan sosial Anda dan hak untuk mencari, menerima, memiliki, menyimpan, mengelola dan mengirimkan informasi melalui semua saluran yang tersedia.

Selain itu, Taufik (2021:120) berpendapat bahwa Transparansi dalam proses pelayanan publik bukan hanya berkaitan dengan keterbukaan atau ketersediaan informasi, akan tetapi transparansi juga terkait dengan kemudahan warga untuk mengakses informasi pelayanan. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) menjelaskan transparansi bukan hanya sekedar bersikap terbuka, tetapi juga mencakup aspek aksesibilitas dan responsivitas di dalam hubungan antara penyelenggara dan pengguna layanan.

Menurut Dwiyanto dalam Aryadi (2018:27) Konsep transparansi dalam pelayanan publik menunjuk pada keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholder yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan serta hak dan kewajiban penyelenggara dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggara dapat dinilai transparan.

Selanjutnya, Fahri (2018:32) menyatakan bahwa Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal - balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Apabila dalam suatu instansi pemerintahan tidak transparan maka akan menimbulkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, kurangnya partisipasi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah, krisis moral dan akhlak yang berdampak pada pelanggaran hak asasi manusia. Pelayanan pada umumnya diberikan melalui beberapa birokrasi pemerintah. birokrasi bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan - kebijakan publik yang dirancang untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Setiono (2017:90), Transparansi hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik karena kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan berhak atas pelayanan. Sebagaimana diketahui bahwa pemerintahan sekarang ini selalu berhadapan dengan lingkungan yang berubah sehingga perlu melakukan adaptasi supaya dapat memberikan pelayanan yang prima. Di masa sekarang ini, aspek transparansi dianggap sudah menjadi kebutuhan. Aspek transparansi dianggap penting karena merunut pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan publik bersifat terbuka dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan.

Menurut Ridwan dalam Mardiasmo (2020:91), transparansi berarti keterbukaan (openesess) pemerintah dalam memberikan informasi yang

terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak- pihak yang berkepentingan.

Selanjutnya, Gabriel et. al (2019:32) berpendapat bahwa Pelaksanaan transparansi tergantung pada ketersediaan informasi, aksesibilitas dan tindakan (akuntabel). Hal ini tergantung pada isu-isu yang menjadi perhatian para pembuat kebijakan, pemimpin dan masyarakat pada umumnya. Keefektifan informasi dapat diukur dari bentuk dan tingkat yang diamati oleh eksekutif dan pejabat pemerintah yang sama yang memiliki kekuasaan dan hak prerogatif untuk mempublikasikan dan memberitahukan informasi tersebut kepada masyarakat.

Menurut Kim dalam Irawan (2018:93) adapun unsur-unsur transparansi meliputi: kejelasan (*clarity*) dalam arti mudah dipahami/ dimengerti oleh masyarakat, aksesibilitas (*accessibility*) dalam arti adanya pertukaran informasi dua arah, integrasi (*integration*) dalam arti dapat menjelaskan dan memberikan informasi tambahan yang dibutuhkan masyarakat, serta rasional (*rationality*) dalam arti adanya proses yang konsisten, terstandarisasi, formal, dan dapat diupgrade.

Adapun Septiani (2020) menjelaskan bahwa Menurut OMBUDSMAN, beberapa strategi penerapan transparansi dalam pelayanan masyarakat yaitu :

- 1) Mengidentifikasi peran masyarakat agar mendorong partisipasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik,

- 2) Meningkatkan peran lembaga pengawas eksternal dalam mengawasi pelayanan publik,
- 3) Komitmen pemerintah dengan keterbukaan publik, sehingga masyarakat memperoleh informasi dengan mudah, mengawal proses pelayanan publik, dan mengevaluasi pelayanan publik yang kurang optimal.

Smith dalam Tahir (2011:164) mengemukakan bahwa proses transparansi meliputi :

1. Standard procedural requirements (Persyaratan Standar Prosedur), bahwa proses pembuatan peraturan harus melibatkan partisipasi dan memperhatikan kebutuhan masyarakat.
2. Consultation processes (Proses Konsultasi), Adanya dialog antara pemerintah dan masyarakat.
3. Appeal rights (Permohonan Izin), adalah pelindung utama dalam proses pengaturan. Standard dan tidak berbelit, transparan guna menghindari adanya korupsi.

Selain itu, Nurmadi dkk (2020:6) menjelaskan bahwa penerapan prinsip transparansi diperlukan pula sejumlah faktor penunjang seperti adanya dukungan kebijakan, ketersediaan dari teknologi, kemampuan dan komitmen pegawai, dukungan dan kesadaran warga, pengawasan dan sanksi, budaya kerja, kecukupan anggaran dan pola pelayanan yang tepat, di dalam Birokrasi itu sendiri. Faktor lain adalah adanya kesadaran dari berbagai pihak, aturan yang berlaku, organisasi, pendapatan, keterampilan tugas dari pegawai, serta sarana dan prasarana.

Selanjutnya, Menurut Tundunaung (2018) Ada 6 prinsip transparansi ;

- a. Adanya informasi yang mudah dipahami dan diakses (dana, cara pelaksanaan, bentuk bantuan atau program),
- b. Adanya publikasi dan media mengenai proses kegiatan,
- c. Adanya laporan berkala mengenai pendayagunaan sumber daya dalam perkembangan proyek yang dapat diakses oleh umum,
- d. Laporan tahunan,
- e. Website atau media publikasi organisasi,
- f. Pedoman dalam penyebaran informasi.

Ratminto & Winarsih dalam Irawan (2019:93) menyatakan tentang transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksana tugas dan keinginan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses (siklus kebijakan), perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Hariyoso dalam Maani (2009:47) mengatakan bahwa ada empat bentuk implikasi transparansi yang diperlukan, antara lain: (1) semua informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik harus terbuka bagi siapa saja. Ketidakterbukaan informasi akan mendorong terjadinya penyelewengan; (2) mekanisme kontrol tidak akan terjadi jika tidak ada keterbukaan dalam memperoleh akses informasi; (3) masyarakat harus memiliki akses untuk memperoleh semua informasi/ dokumen yang berkaitan dengan publik; dan (4) semua informasi tersebut harus dapat/mudah dimengerti oleh masyarakat.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005 : 209- 216), adapun 10 Indikator untuk mengukur prinsip transparansi yaitu: Manajemen dan

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Prosedur Pelayanan, Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan, Rincian Biaya Pelayanan, Waktu penyelesaian Pelayanan, Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, Lokasi Pelayanan, Janji Pelayanan, Standar Pelayanan Publik, dan Informasi dan Layanan Pengaduan.

Berdasarkan pemahaman tersebut, transparansi tidak hanya memberikan informasi tentang pemerintahan, tetapi juga meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menerima informasi tersebut, karena masyarakat berhak untuk terbuka dan mengetahui sepenuhnya tentang akuntabilitas pemerintah. Dapat diartikan termasuk. Asas keterbukaan adalah untuk menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk menerima informasi tentang administrasi: Kebijakan, proses pembuatan, implementasi dan hasil yang dicapai.

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berarti terselenggaranya tugas dan kegiatan proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pemantauan/pengawasan yang tersedia secara publik yang mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Ini dia. Asas transparansi pelayanan mengatur komunikasi yang terbuka tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan penawaran pelayanan kepada masyarakat. Istanto (2011: 115), menyatakan hal-hal yang perlu diupayakan dalam prinsip ini ialah :

1. Penginformasian instrumen pelayanan secara terbuka (seperti : bagan alir mekanisme pelayanan, daftar persyaratan, daftar tarif, jadwal waktu, nama loket/petugas/meja kerja).

2. Menyediakan fasilitas media informasi, (seperti papan informasi/pengumuman, loket informasi/*information desk*, kotak saran, media cetak/brosur, monitor TV, yang berfungsi memberikan informasi menyangkut kegiatan pelayanan.
3. Mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.

Sebagai bagian dari transparansi pelayanan untuk kepentingan umum, penegakannya harus terbuka dalam segala aktivitasnya dan siap menerima kritik dan pendapat dari masyarakat. masyarakat Transparansi sangat diperlukan untuk mengurangi kemungkinan pengoperasian perangkat yang merugikan negara dan masyarakat. Selanjutnya, menurut Ratminto (2014: 209-216), ada 6 (enam) dimensi atau kondisi aktual yang diharapkan terjadi dalam transparansi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

- a. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
- b. Prosedur pelayanan harus dibuat dalam bentuk bagan alir.
- c. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan harus diinformasikan secara jelas kepada masyarakat.
- d. Kepastian rincian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat.
- e. Lokasi pelayanan harus jelas.

f. Standar pelayanan publik harus realistis dan dipublikasikan pada masyarakat.

Transparansi pengungkapan pemerintah untuk membuat informasi yang akurat dan relevan lebih mudah tersedia. Sampai batas tertentu, keterbukaan menjelaskan bahwa informasi harus diberikan kepada pemerintah, tetapi juga bahwa informasi ini harus mudah diakses oleh publik (Agus Dwiyanto 2015).

KepMenPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 Petunjuk Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ini menggambarkan konsep transparansi administrasi untuk pelaksanaan tugas dan kegiatan yang dapat diakses publik dalam proses politik. Merencanakan, melaksanakan, mengawasi atau kendalikan dan sediakan untuk semua.

Menurut Ratminto (2012), hal ini dinyatakan dalam transparansi pelayanan publik adalah pelaksanaan tugas dan keinginan kebijakan, perencanaan, penyebaran dan pemantauan/manajemen dan akses mudah untuk semua pihak yang membutuhkan informasi, dimana transparansi ini harus meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah serangkaian proses atau alur kerja yang saling terkait dengan langkah dan metode yang jelas dan terdefinisi dengan baik serta cara-cara yang harus ditempuh dalam menyelesaikan pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, mudah dipahami dan disajikan dalam bentuk diagram alir.

b. Persyaratan teknis dan *administrative* pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif layanan; Artinya, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh penyedia layanan, baik secara teknis maupun administratif, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Persyaratan tersebut seminimal mungkin yang telah diperiksa sebelumnya untuk kesesuaian/relevansi sebenarnya untuk jenis tertentu

c. Rincian biaya pelayanan

Biaya pelayanan yaitu segala biaya dan rinciannya sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dengan tata Cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundangundangan.

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 kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/ diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan asas *First in First Out/ FIFO*).

Transparansi adalah aturan yang menjamin ketersediaan informasi tentang instansi pemerintah dan berbagai pelaksanaannya. Strategi, definisi strategi dan implementasi proses dan hasil yang dicapai. Transparansi adalah upaya untuk membangun rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat dengan menyediakan informasi dan memastikan bahwa informasi yang relevan dan memuaskan dipublikasikan secara efektif.

Transparansi harus diterapkan di semua bagian dewan, termasuk strategi, arahan, pelaksanaan, tinjauan dan pelaporan hasil pelaksanaan. Transparansi merupakan bagian penting dari tata kelola seluruh warga yang membutuhkan dan memenuhi persyaratan regulasi, sekaligus harus dimulai dengan regulasi subsidi yang semakin meningkat. Transparansi adalah prinsip yang memberikan akses atau kebebasan kepada setiap orang untuk memperoleh informasi tentang badan eksekutif pemerintah, terutama kebijakan, proses industrialisasi, dan hasil yang dicapai oleh LaLolo (2014:13).

1. Tujuan Transparansi

Keterbukaan penyelenggaraan pemerintahan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan ketertiban umum. Hal ini kami lakukan karena kami memahami sepenuhnya bahwa transparansi adalah aturan yang

memastikan bahwa setiap orang memiliki akses atau kemampuan untuk melihat informasi dari instansi pemerintah. Adapun tujuan dari transparansi adalah: Pemberitahuan tersedia bagi publik untuk menetapkan praktik, peraturan, dan kebijakan publik yang jelas dan transparan.

Menurut Mustopa Didjaja (2012:261), prinsip transparansi tidak hanya berlaku untuk urusan perpajakan, tetapi juga untuk transparansi perencanaan pemerintahan : sebagai berikut:

- a. Keterbukaan pertemuan-pertemuan penting dimana masyarakat berpartisipasi dalam menyampaikan pendapatnya.
- b. Keterbukaan Informasi Terkait Dokumen yang Wajib Diungkapkan Kepada Publik.
- c. Keterbukaan prosedur (pengambilan keputusan atau prosedur penyusunan rancangan).
- d. Pengungkapan catatan yang berisi fakta hukum (catatan sipil, buku tanah, dll).
- e. Keterbukaan terhadap penerimaan partisipasi masyarakat.

2. Kebijakan Transparansi

Kebijakan Transparansi merupakan kebijakan publik yang dapat ditinjau kembali. Informasi tersebut mencakup semua aspek kebijakan pemerintah yang tersedia untuk umum. Keterbukaan ini diharapkan dapat melahirkan persaingan politik yang sehat dan toleran serta kebijakan yang berpedoman pada preferensi publik. Dengan demikian Transparansi yakni adanya kebijakan pengendalian terbuka. Informasi mengacu pada setiap

informasi tentang aspek-aspek kebijakan pemerintah yang telah dipublikasikan.

Keterbukaan informasi diharapkan dapat menciptakan persaingan politik yang sehat dan toleran, dan kebijakan didasarkan pada preferensi publik. Prinsip ini memiliki dua aspek: (1) komunikasi publik pemerintah; dan (2) akses publik terhadap informasi. Keduanya sangat sulit jika pemerintah tidak menangani dengan baik kinerjanya. Manajemen kinerja yang baik adalah titik awal untuk transparansi. Komunikasi publik memerlukan upaya aktif dari pemerintah untuk mempublikasikan dan menyebarluaskan informasi dan kegiatan yang relevan. Transparansi juga harus diselaraskan dengan kewajiban institusional untuk menjaga kerahasiaan dan informasi yang mempengaruhi hak privasi individu. Pemerintah menghasilkan begitu banyak informasi sehingga membutuhkan petugas profesional, khusus yang dapat mengungkapkan keputusan penting kepada publik dan menjelaskan alasan di balik setiap kebijakan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas tentang transparansi, maka topik keterbukaan mengacu pada apa yang perlu dilakukan untuk mewujudkan good governance. Transparansi harus menjadi tugas semua elemen untuk mencapai tujuan ini.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa transparansi penyelenggaraan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas dan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Masyarakat selaku penerima pelayanan perlu memiliki akses terhadap informasi mengenai hal yang terkait dengan pelayanan publik mereka perlukan.

C. Pengertian KTP Elektronik dan KK

1. Kartu Tanda Penduduk

e-KTP digunakan sebagai tanda pengenal resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota. Menurut Pasal 1 Ayat 8 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk, Kartu Tanda Penduduk elektronik (selanjutnya disingkat KTP-el) adalah kartu identitas dengan chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota atau unit pelaksana teknis dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pasal 63 UU 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan sebagai perubahan terhadap UU No 23 Tahun 2006 menyebutkan bahwa

Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el. KTP-el sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku secara nasional dan hanya memiliki 1 (satu) KTP-el.

E-KTP berisi gambar ikon Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan informasi NIK, nama, tempat lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat dan pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, tanggal kedaluwarsa, tanggal penerbitan e-KTP tempat tinggal, tanda tangan pemegang e-KTP, nama dan nomor induk pejabat publik yang menandatangani.

Penerapan KTP-el tidak memungkinkan seseorang dapat memiliki KTP-el lebih dari satu dan dipalsukan KTP-el nya, mengingat dalam KTP-el tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk, antara lain berupa iris mata maupun sidik jari penduduk. Pemberlakuan KTP-el yang diatur dalam Pasal 64 UU 24 Tahun 2013 ayat (4) yakni berlaku 5 (lima) tahun menjadi seumur hidup, sepanjang tidak adanya perubahan atas elemen data penduduk dan berubahannya domisili penduduk.

Penerbitan KTP-el bagi Penduduk WNI atau Penduduk Orang Asing berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pasal 14 terdiri atas:

- a. penerbitan KTP-el baru;
- b. penerbitan KTP-el karena pindah datang;
- c. penerbitan KTP-el karena perubahan data;
- d. penerbitan KTP-el karena perpanjangan bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap;
- e. penerbitan KTP-el karena hilang atau rusak; dan
- f. penerbitan KTP-el di luar domisili.

2. Kartu Keluarga

Kartu Keluarga (KK) merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan, apalagi jika baru menikah dan memiliki anggota keluarga baru. Kartu keluarga adalah kartu tanda pengenal yang diperlukan untuk aset keluarga, yang berisi berbagai informasi penting seperti nama, susunan anggota keluarga, status perkawinan, pekerjaan, dll. Kartu keluarga dapat memudahkan penanganan berbagai masalah berkaitan administrasi kependudukan.

1. Persyaratan pembuatan Kartu Keluarga
 - a. KK Baru
 1. Fotokopi dan menunjukkan Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan.
 2. Surat Keterangan Pindah / Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

3. Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar Negeri karena pindah.
4. Biodata telah terekam dalam database kependudukan atau telah terancam dalam KK SIAK.
- b. KK perubahan karena penambahan Anggota Keluarga Baru Bagi Penduduk yang mengenai kelahiran
 1. Surat pengantar dari RT/RW.
 2. Kartu Keluarga yang lama.
 3. Surat keterangan kelahiran dari calon anggota keluarga baru yang akan ditambahkan.
- c. KK perubahan karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang kedalam KK
 1. Surat keterangan dari RT/RW.
 2. KK yang lama atau KK yang akan ditumpangi.
 3. Surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah di wilayah Negara Kesatuan Indonesia.
 4. Surat keterangan datang dari luar negeri bagi warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.
 5. Biodata telah terekam dalam adatabase kependudukan atau telah tercantum dalam KK SIAK.
- d. KK perubahan karena pengurangan anggota keluarga dalam KK
 1. KK lama.

2. Surat keterangan kematian.
 3. Keterangan kematian (bagi yang meninggal dunia)/ surat keterangan pindah/pindah datang (bagi penduduk yang pindah).
 4. Biodata telah terekam dalam database kependudukan atau telah tercantum dalam KK SIAK.
- e. KK hilang atau rusak
1. Surat keterangan hilang dari lurah.
 2. KK yang rusak.
 3. Fotokopi atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga.
 4. Biodata telah terekam dalam database kependudukan atau telah tercantum dalam KK SIAK.

Secara nomatif dalam administrasi kependudukan terdapat banyak rangkaian kegiatan mengenai penataan dan penerbitan data kependudukan dan dokumen kependudukan antara lain adalah penegangan dan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa Kartu Keluarga yang selanjutnya di singkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat keterangan mengenai kolom nomor KK, nama lengkap kepala keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi, nama orang tua. KK

berlaku untuk selamanya, kecuali terjadi perubahan kepala keluarga, KK diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepala penduduk warga negara Indonesia.

D. Penelitian Terdahulu

Sebelum peneliti membahas transparansi pelayanan publik dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK), ada beberapa penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian ini. Data penelitian sejauh ini disajikan dalam tabel di bawah ini.

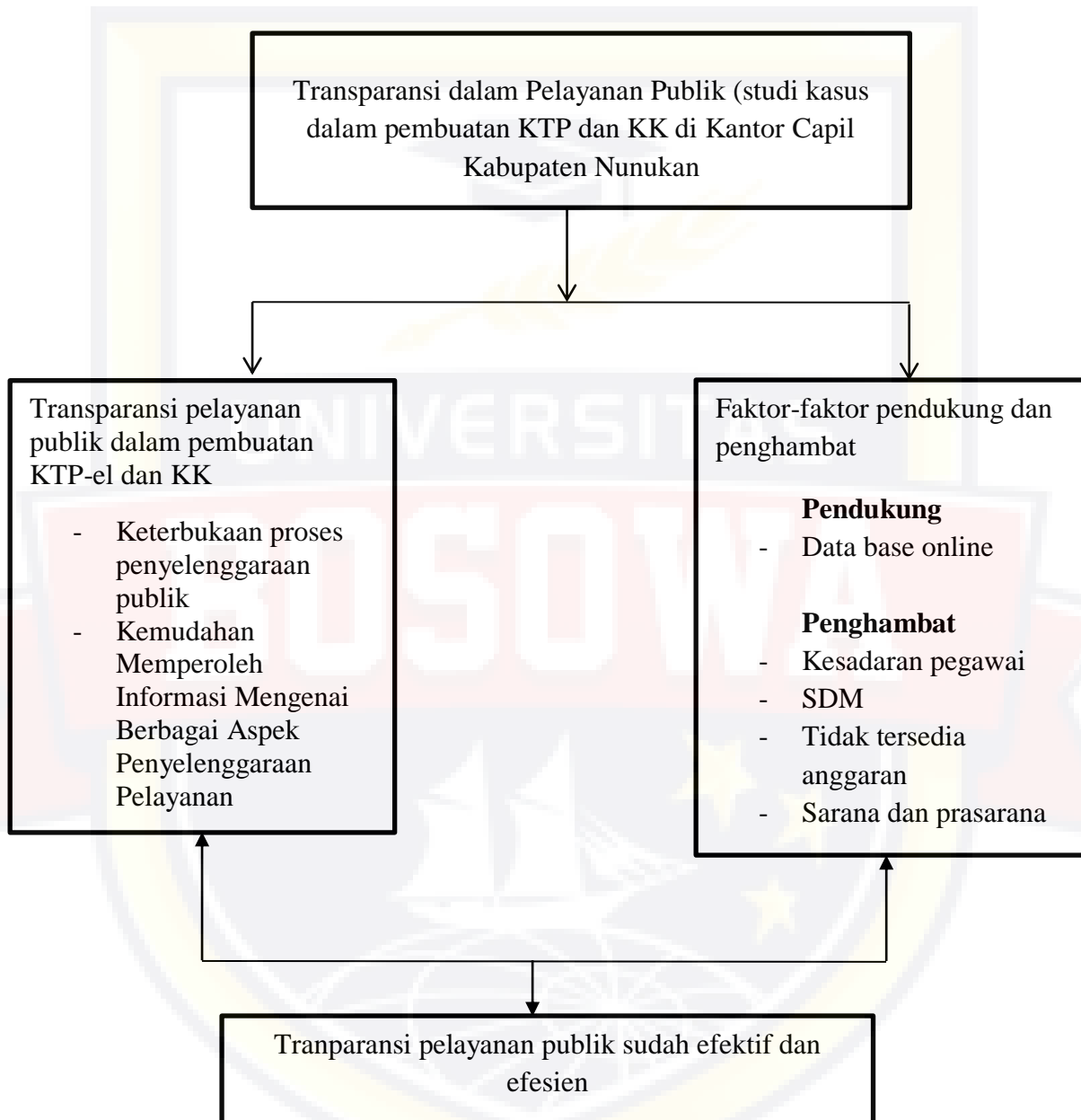
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
1	Mayyang Mayyuni (2019)	Transparansi Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat	Pelayanan yang transparan dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik demi terciptanya kepuasan bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat memiliki tujuan agar masyarakat dapat memiliki data kependudukannya secara legal dan tercatat di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil, salah satunya KTP-el. Maka dari itu, perlu dilihat transparansi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat dalam proses penyelenggaraan pelayanan kepada para pengguna yang membutuhkan.
2	Niswatun Nafiah (2019)	Transparansi dalam pelayanan pulik di Kecamatan limbang (Studi Terhadap	Pelayanan dalam dokumen kependudukan di Kecamatan Limbangan sudah berjalan baik. Hal ini dapat dilihat dari

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
		Pembuatan Dokumen Kependudukan KK dan KTP)	kemudahan proses, kewajaran pelayanan, kejujuran petugas, dan tidak diskriminatif. Dan juga Transparansi di Kecamatan Limbangan dapat dikatakan terlaksana dengan baik dan merepresentasikan ukuran yang ada dalam transparansi yaitu akses informasi, partisipasi dan pengawasan terhadap kebijakan, meskipun masih terdapat kekurangan, seperti kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan serta sosialisasi tentang program kecamatan yang kurang aktif kepada masyarakat.
3	Mustina (2017)	Study tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan publik pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser.	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.

E. Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan tentang ruang lingkup dan proses pelaksanaan Transparansi dalam Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el dan KK.

2. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variable dan keadaan yang diteliti yang pernah dialami oleh informan berdasarkan pengalaman.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Capil Kabupaten Nunukan Jl. Antasari No. 20, Nunukan Timur. Waktu penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Juli 2022.

C. Informan Penelitian

Jenis informasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari persepsi yang memanfaatkan pertemuan langsung dengan sumber yang dapat memberikan informasi atau data yang relevan dengan penyusunan skripsi ini. Sumber informasi terdiri dari:

Tabel 3.1. Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1.	Agustinus Palentek, SS	Kepala Kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Nunukan	1
2.	Hj. Suharti, S.Sos	Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1
3.	Samsuddin, SH	Kepala Pelayanan Pencatatan Sipil	1
4.	Rusni, Jesti, Megawati, Era, Muh. Yasir	Masyarakat pengguna jasa	5
Jumlah			8

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan informasi yang di dapat dari laporan dan data yang disusun yang berkaitan dengan penelitian ini ;

- a. Dokumen Kantor Capil, seperti jumlah kependudukan
- b. Buku/jurnal

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam berbagai informasi penelitian ini, bahan penelitian dikumpulkan harus relevan yang dapat berupa informasi, realitas, indikasi dan informasi yang akurat, tersedia, dan sesuai fakta yaitu :

1. Observasi

Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan secara langsung dan mendetail terhadap objek guna memperoleh informasi yang akurat tentang

objek tersebut. Tes yang diperiksa dan diamati adalah untuk tujuan pengumpulan data atau tujuan observasi. Observasi juga merupakan salah satu cara untuk memperoleh data primer. Ini adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi melalui observasi selama proses penelitian.

2. Wawancara

Wawancara mendalam adalah percakapan antara dua orang atau lebih antara pewawancara dan responden, yang tujuannya adalah untuk mengumpulkan data berupa informasi. Kegiatan ini diarahkan oleh dua pihak yaitu penanya dan responden.

3. Dokumentasi

Metode ini bermaksud untuk menyempurnakan persepsi dan metode wawancara. Metode dokumentasi untuk ini memberikan atau mengumpulkan bukti dari informasi seperti foto, kutipan, ringkasan, surat kabar dan bahan referensi lainnya.

E. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah metode yang mengembangkan data berupa kata-kata atau kalimat.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah sebagai bentuk analisis, memfokuskan, menyempurnakan dan membuang yang di anggap tidak perlu.

2. Penyajian Data

Sajian data merupakan kumpulan beberapa informasi yang sudah tersusun berupa informasi yang sistematis. Melalui sajian data memungkinkan peneliti mengambil kesimpulan.

3. Verifikasi

Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan harus berdasarkan pada reduksi dan sajian data.

F. Teknik Keabsahan Data

Peneliti melakukan keabsahan data untuk membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan benar-benar penelitian ilmiah dan untuk membuktikannya peneliti menguji data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, uji validitas data kualitatif meliputi:

1. Triangulasi Metode

Triangulasi metode bermakna data yang diperoleh dari suatu sumber dengan menggunakan metode/teknik tertentu, diuji ketidakakuratan atau keakuratan data yang didapat.

2. Triangulasi Waktu

Sering mempengaruhi kredibilitas data dalam pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara mengecek dengan wawancara, observasi atau teknik yang lain dalam waktu atau situasi yang berbeda seperti di pagi hari dan di siang hari, bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sampai ditemukan kepastian data.

3. Triangulasi Sumber

Membandingkan dengan cara mengecek derajat kepercayaan suatu sumber informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dilakukan dengan yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Kabupaten Nunukan

Kabupaten Nunukan adalah kabupaten yang terletak di Kalimantan Utara, Indonesia. Kabupaten ini merupakan wilayah paling utara dari Provinsi Utara. Ibu kota kabupaten terletak di kecamatan Nunukan. Kabupaten yang memiliki luas wilayah 14.247,50 km yang terdiri dari 21 Kecamatan, 232 Desa dan 8 Kelurahan dan jumlah penduduk sebanyak 199.090 jiwa 2021.

2. Letak Geografis

Secara geografi Kabupaten Nunukan yang terletak antara 115°33' sampai dengan 118°03' Bujur Timur dan 3°15'00" sampai dengan 4°24'55" Lintang Utara merupakan wilayah paling utara dari Provinsi Kalimantan Utara. Posisinya yang berada di daerah perbatasan Indonesia - Malaysia menjadikan Kabupaten Nunukan sebagai daerah yang strategis dalam peta lalu lintas antar negara.

Batas-batas wilayah Kabupaten Nunukan sebagai berikut:

- | | |
|-----------------|--|
| Sebelah Utara | :Berbatasan langsung dengan Negara Malaysia Timur, Serawak |
| Sebelah Timur | :Berbatasan dengan Laut Sulawesi |
| Sebelah Selatan | :Berbatasan dengan Kabupaten Tana Tidung dan Kabupaten Malinau |

Sebelah Barat :Berbatasan langsung dengan Negara Malaysia Timur Serawak.

3. Kondisi Demografis

a. Keadaan Penduduk

Pertumbuhan penduduk adalah perubahan jumlah penduduk suatu daerah pada suatu titik waktu tertentu dibandingkan dengan titik waktu sebelumnya. Perubahan populasi ditentukan oleh banyak faktor seperti tingkat kelahiran, tingkat kematian, tingkat perpindahan dan pendatang baru.

Berdasarkan data agregat kependudukan semester 2 tahun 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan, penduduk Kabupaten Nunukan berjumlah 194.119 jiwa terdiri dari 101.867 jiwa laki-laki dan 92.252 jiwa perempuan yang tersebar di 21 Kecamatan. Adapun persebaran penduduk di Kabupaten Nunukan tidak merata masing-masing kecamatan.

1) Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Nunukan

Kabupaten Nunukan tergolong padat, hal ini dapat dilihat pada table 4.1 di bawah ini. Dengan luas 14.247,50 Km², Kabupaten Nunukan didiami oleh 194.119 jiwa/Km². Dengan kata lain, rata-rata Km² Kabupaten Nunukan didiami sebanyak 13,62 jiwa.

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Nunukan Tahun 2021

No	Kecamatan	Luas Wilayah (KM ²)	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
1	Sebatik	51,07	6.773	132,62
2	Nunukan	564,5	63.460	112,41
3	Sembakung	1.764,94	6.524	3,7
4	Lumbis	290,23	6.438	22,18
5	Krayan	254,35	3.524	13,85
6	Sebuku	1.608,48	10.706	6,69
7	Krayan Selatan	760,24	1.449	1,9
8	Sebatik Barat	93,27	10.962	117,52
9	Nunukan Selatan	181,77	21.781	119,82
10	Sebatik Timur	39,17	14.028	358,13
11	Sebatik Utara	15,39	7.778	505,39
12	Sebatik Tengah	47,71	8.214	172,16
13	Sei Menggaris	850,48	9.942	11,68
14	Tulin Onsoi	1.513,36	9.424	6,22
15	Lumbis Ogong	1.628,66	2.727	1,67
16	Sembakung Atulai	277,72	3.002	10,8
17	Krayan Tengah	997,42	1.044	1,05
18	Krayan Timur	1.273,17	1.542	1,21
19	Krayan Barat	307,22	2.945	9,58
20	Lumbis Pasianan	964,42	1.204	124
21	Lumbis Hulu	763,93	652	0,85
	Jumlah	14.247,50	194.119	13,62

Sumber: Data Konsolidasi Bersih Tahun 2021

Jika dilihat persebaran di setiap Kecamatan, Kecamatan Sebatik Utara merupakan wilayah terpadat dengan kepadatan 505,39 jiwa/Km². Sedangkan wilayah dengan kepadatan terendah adalah Kecamatan Lumbis Hulu, yaitu sebesar 0,85 jiwa/Km².

2) Jumlah Penduduk Wajib KTP

Informasi mengenai jumlah penduduk wajib KTP diperlukan untuk mengsucceskan program nasional KTP. Penduduk Kabupaten Nunukan sendiri tersebar di 21 Kecamatan seperti yang bisa dilihat melalui table di bawah ini.

Table 4.2 Jumlah Penduduk Wajib KTP Elektronik (KTP-el)

No	Kecamatan	Wajib KTP-el
1	Sebatik	4.459
2	Nunukan	43.984
3	Sembakung	4.380
4	Lumbis	4.165
5	Krayan	2.537
6	Sebuku	7.108
7	Krayan Selatan	1.006
8	Sebatik Barat	7.185
9	Nunukan Selatan	14.443
10	Sebatik Timur	9.508
11	Sebatik Utara	5.280
12	Sebatik Tengah	5.765
13	Sei Menggaris	6.634
14	Tulin Onsoi	6.320
15	Lumbis Ogong	1.786
16	Sembakung Atulai	1.909
17	Krayan Tengah	701
18	Krayan Timur	1.087
19	Krayan Barat	2.176
20	Lumbis Pasianan	757
21	Lumbis Hulu	425
	Jumlah	131.615

Sumber: Data Konsolidasi Bersih Tahun 2021

Berdasarkan table tersebut, Kecamatan Nunukan merupakan Kecamatan dengan jumlah wajib KTP-el terbanyak, yaitu 43.984 jiwa.

Sedangkan wilayah dengan jumlah wajib KTP-el paling sedikit adalah Kecamatan Lumbis Hulu, yaitu sebesar 425 jiwa dan jumlah keseluruhan penduduk yang wajib memiliki KTP sebanyak 131.615 jiwa yang tersebar di Kabupaten Nunukan.

3) Jumlah KK Per Jenis Kelamin

Table 4.3 Jumlah KK Per Jenis Kelamin

No	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Sebatik	1.742	310	2.052
2	Nunukan	17.064	4.613	21.677
3	Sembakung	1.744	269	2.013
4	Lumbis	1.802	202	2.004
5	Krayan	1.064	151	1.215
6	Sebuku	3.274	288	3.562
7	Krayan Selatan	404	52	456
8	Sebatik Barat	2.849	427	3.276
9	Nunukan Selatan	5.714	1.141	6.855
10	Sebatik Timur	3.576	749	4.325
11	Sebatik Utara	2.010	373	2.383
12	Sebatik Tengah	2.148	404	2.552
13	Sei Menggaris	3.075	321	3.396
14	Tulin Onsoi	3.069	306	3.375
15	Lumbis Ogong	811	50	861
16	Sembakung Atulai	879	81	960
17	Krayan Tengah	295	37	332
18	Krayan Timur	485	86	571
19	Krayan Barat	904	156	1.060
20	Lumbis Pasianan	357	20	377
21	Lumbis Hulu	169	19	188
	Jumlah	53.435	10.055	63.490

Sumber: Data Kosolidasi Bersih Tahun 2021

Berdasarkan table di atas, dapat dilihat bahwa jumlah KK per jenis kelamin terbesar pada Kecamatan Nunukan dengan jumlah KK terbanyak,

yaitu 21.677 jiwa. Sedangkan wilayah dengan jumlah KK paling sedikit adalah Kecamatan Lumbis Hulu, yaitu sebesar 188 jiwa.

b. Mata Pencaharian

Kebutuhan finansial masyarakat kini semakin meningkat akibat pertumbuhan penduduk dan kurangnya lapangan pekerjaan, yang membuat perekonomian masyarakat saat ini tidak stabil.

Sosial ekonomi adalah status atau posisi seseorang dalam masyarakat yang ditentukan oleh kegiatan ekonomi, pendidikan dan pendapatan. Dalam pembahasannya sosial dan ekonomi kerap menjadi bahan diskusi tersendiri. Dalam konsep ini, manusia sering disebut sebagai makhluk sosial. Dengan kata lain, kepentingan sosial sering diartikan menyenangkan bagi masyarakat karena orang tidak dapat hidup normal tanpa bantuan orang lain. Ekonomi berasal dari bahasa Yunani oikos yang berarti keluarga atau rumah tangga dan nomos yang berarti pengaturan. Peneliti menemukan banyak penduduk wilayah Nunukan yang bekerja sebagai buruh harian. Penduduk Nunukan mencari nafkah dengan menjual rumput laut, dan banyak juga yang bekerja sebagai buruh kapal. Pekerjaan ini dilakukan untuk menghidupi keluarga dan masih banyak warga yang menganggur.

4. Visi dan Misi Kabupaten Nunukan

a. Visi Kabupaten Nunukan

“Menjadikan Kabupaten Nunukan Sebagai Pusat Pertumbuhan Ekonomi Berbasis Agrobisnis Menuju Masyarakat yang Maju, Aman, Adil, dan Sejahtera ”

b. Misi Kabupaten Nunukan

1. Mewujudkan Kabupaten Nunukan tiga pintu gerbang pembangunan;
2. Mewujudkan pemerintahan Kabupaten Nunukan yang professional , partisipasif, bersih dan bertanggung- jawab;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan bidang kesehatan , pendidikan dan sosial dasar lainnya dengan pendayagunaan IPTEK;
Meningkatkan perekonomian daerah yang berdaya saing dengan mengutamakan partisipasi masyarakat yang seluas-luasnya;
4. Meningkatkan sarana dan prasarana publik pada kawasan pertumbuhan;
5. Terwujudnya penatan kawasan perbatasan dan terbukanya isolasi daerah tertinggal;
6. Mewujudkan keamanan, ketentraman dan ketertiban masyarakat dengan mengutamakan supremasi hukum.

5. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan merupakan unsur pelaksana yang menangani urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Utara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas

yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

a. Visi dan Misi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Nunukan

Visi merupakan pandangan jauh kedepan, kemana dan bagaimana instansi Pemerintah harus dibawah dan berkarya agar konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif dan produktif. Visi tidak lain adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan brisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh instansi Pemerintah. Dengan mengacu pada batasan tersebut, Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan dirumuskan dan ditetapkan sebagai berikut:

“TERWUJUDNYA TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PELAYANAN PRIMA”

b. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Nunukan

Misi adalah suatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi Pemerintah sesuai visi yang ditetapkan, agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. Untuk mencapai hasil dari komitmen Pemerintah Kabupaten Nunukan diantaranya melaksanakan reformasi secara bersungguh-sungguh melalui penyelenggaraan Pemerintah dengan aparatur yang bersih berorientasi kepada pelayanan publik dalam menghadapi perkembangan yang

berorientasi ke depan maka Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan administrasi, akuntabilitas kinerja dan keuangan serta profesionalisme sumber daya manusia.
2. Meningkatkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

6. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL), Kabupaten Nunukan, Kalimantan Utara. Disdukcapil Nunukan adalah instansi pemerintah yang bertugas mendukung kependudukan dan pencatatan kependudukan serta tugas lain yang dibagi sesuai dengan lingkup tugas dan tanggung jawab di wilayah Nunukan.

Fungsi dan tugas Dukcapil tersebut merupakan pelayanan dalam mengurus berbagai persuratan seperti membuat surat akta lahir atau akta kelahiran, surat dokumen kependudukan, kartu keluarga (KK), akta perkawinan, surat keterangan pindah, hingga pembuatan KTP-elektronik atau e-KTP. Untuk warga yang akan mengurus dokumen penduduk agar dapat menyiapkan syarat-syarat kelengkapan berkas. Informasi cara, syarat dan biaya pengurusan (jika ada) dapat diperoleh melalui call center DUKCAPIL atau halo DUKCAPIL.

a. Struktur Organisasi

Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas (Eselon II/b) dibantu 1 (satu) orang pejabat Struktural Sekretaris (Eselon III/a) dan 3 (tiga) orang Pejabat Struktural Kepala Bidang (Eselon III/b), yaitu:

1. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris (Eselon III/a) yang membawahi 3 (tiga) Sub. Bagian yaitu:
 - a. Sub Bagian Penyusunan Program
 - b. Sub Bagian Umum
 - c. Sub Bagian Keuangan
2. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Bidang (Eselon III/b) yang membawahi 2 (dua) seksi yaitu:
 - a. Seksi Kelahiran dan Kematian
 - b. Seksi Perkawinan Perceraian, Perubahan Status dan Kewarganegaraan
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh Kepala bidang (Eselon III/b) yang membawahi 2 (dua) seksi yaitu:
 - a. Seksi Identitas Penduduk
 - b. Seksi Pindah datang dan Pendetang Penduduk
4. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh Kepala Bidang (Eselon III/b) yang membawahi 2 (dua) seksi yaitu:
 - a. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 - b. Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan

Disamping jabaran Srtuktural di atas, dalam usaha untuk mengoptimalkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan juga terdiri dari Koordinator Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Operator KTP dan KK yang tersebar di 21 Kecamatan di Kabupaten Nunukan.

b. Kedudukan, Tugas dan Fungsi

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pncatatan Sipil bertanggungjawab untuk mengarahkan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan di bidang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

2. Sekertaris

Sekretaris memiliki tanggung jawab utama untuk memberikan pelayanan administrasi dan teknis, termasuk perencanaan, keuangan, administrasi, peralatan dan urusan ASN, ke semua bagian dari Departemen Kependudukan dan Catatan Sipil.

3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayananPencatatan sipil.

4. Bidang Pelayanan Pndaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakandi bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi.

c. Jenis – jenis pelayanan Disduk Capil Kab.Nunukan

Adapun jenis-jenis pelayanan di Disduk capil Kabupaten Nunukan sebagai berikut: e-KTP (e-KTP hilang/rusak), Kartu Keluarga (KK), Kartu identitas anak (KIA), Dokumen Pencatatan Sipil, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Pengangkatan Anak, Pengakuan Anak, Pengesahan Anak, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKP WN

B. Hasil Penelitian

1. Transparansi dalam Pelayanan Publik studi kasus dalam Pembuatan KTP dan KK di Kantor Capil Kabupaten Nunukan.

Pelayanan yang transparan memberikan kualitas dan kepuasan pelayanan prima kepada masyarakat. Tujuan dari pelayanan yang diberikan oleh Petugas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Nunukan ini adalah agar pemerintah daerah dapat memperoleh data kependudukan secara legal dan terdaftar di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (KTP-el dan KK). Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan harus memastikan transparansi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna yang membutuhkan.

Secara teoritis, peneliti menggunakan konsep transparansi pelayanan yang di kemukakan oleh Agus Dwiyanto yaitu tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, Kemudahan memperoleh informasi mengenai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

a. Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penilaian terhadap tingkat keterbukaan di sini meliputi proses pelayanan publik, termasuk didalamnya prosedur, biaya, waktu dan dasar hukum pelayanan. Dalam pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan, masyarakat tentunya sangat mengharapkan adanya transparansi dari pemerintahan, baik dari segi prosedur, biaya, waktu dan dasar hukum pelayanan dalam pembuatan KTP-EL dan KK.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan perlu diperhatikan dalam proses pelayanan, bagaimana dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan tahap-tahap pelayanan yang ada. Aparatur yang memberikan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan harus mampu untuk meralisasikan kebutuhan masyarakat tanpa harus mempersulit dalam pemberian pelayanan tersebut, serta cenderung lebih menyederhanakan alur pelayanan. Kesederhanaan yang dimaksud adalah prosedur yang tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilakukan oleh masyarakat. Prosedur pelayanan perlu diperhatikan dalam proses pelayanan, bagaimana dalam memberi pelayanan harus sesuai dengan tahap-tahap pelayanan yang ada.

Dari aspek ini setelah dianalisa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, sesuai dengan ketentuan yang ada, tanpa adanya kesulitan yang diberikan pada masyarakat.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Agustinus Palentek (25 Juli 2022) selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan, mengatakan bahwa :

Prosedur pelayanan sudah tersusun, masyarakat yang datang langsung di arahkan ke bagaian informasi yang sudah tersedia terkait apa yang ingin diurus setelah itu diarahkan, jika persyaratannya sudah lengkap langsung diarahkan ke loket-loket yang tersedia kalau misalnya keadaan sepi maka tinggal di tunjuk ke loket yang kosong, tetapi pada saat ramai pengunjung maka itu ada nomor antrian dan di informasikan setiap saat pergantian pelayanan.

Sesuai hasil wawancara diatas bahwa pertanggung jawaban mengenai prosedur pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilakukan oleh masyarakat karena sudah ada nomor antrian yang diberlakukan. Selanjutnya dilakukan wawancara kepada staff Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Hj. Suharti (25 Juli 2022), mengatakan bahwa :

Semua Prosedur dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku Didisdukcapil Nunukan, namun terkadang ada juga masyarakat yang kurang paham dengan prosedur karena pendidikan yang berbeda-beda ada yang cepat mengerti, lambat bahkan ada juga yang sama sekali tidak mengerti, maka dari itu kami semaksimal mungkin memberi pemahaman kepada masyarakat yang datang mengurus.

Dapat dilihat bahwa aparat kedinasan telah melakukan prosedur sesuai dengan standar yang berlaku, namun masih ada beberapa masyarakat yang memang kurang memahami terkait prosedur tersebut. Pernyataan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan kepada Jesti Kornelis (27 Juli 2022), selaku pengguna jasa/masyarakat yang mengatakan :

Dimana dalam proses penanggungjawaban adalah penanganan setiap persoalan terhadap keluhan-keluhan masyarakat dalam mengenai prosedur yang ada bahwa sudah menyandang predikat sudah baik dimana setiap proses pelayanan sudah tidak berbelit-belit sudah sesuai dengan apa yang diperlukan oleh penduduk.

Hasil observasi dilapangan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sesuai tahap-tahap yang ditetapkan dan tidak berbelit-belit. Misalnya dalam pembuatan KTP-el dan KK pemohon harus membawa surat pengantar dari Desa atau Kelurahan setempat sebagai bukti masyarakat tersebut benar-benar dari desa atau kelurahan tersebut. Serta masyarakat juga harus melengkapi berkas-berkas sebagai syarat dalam pelayanan. Sebelum pembuatan KTP-el dan KK pemberi layanan terlebih dahulu memeriksa kelengkapan berkas sebagai syarat pelayanan. Jika syarat sudah lengkap maka pembuatan KTP-el dan KK akan segera diproses. Dalam hal ini masyarakat pengguna jasa dalam proses pelayanan cukup melengkapi syarat-syarat pelayanan tanpa harus melalui prosedur yang berbelit-belit.

Dengan demikian dapat dikatakan pelayanan yang diberikan dilihat dari aspek kesederhanaan prosedur sudah baik dan petugas layanan sudah bertanggungjawab terhadap prosedur yang ditetapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan . Artinya Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sudah mampu memberikan pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat tanpa harus melalui proses yang berbelit-belit. Dengan proses pelayanan yang sederhana ini tentu akan memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa karena mereka tidak harus melalui proses yang rumit dan membingungkan.

2. Biaya Pelayanan

Dalam pengurusan pelayanan yang perlu diperhatikan adalah biaya pelayanan yang harus dikeluarkan, ini merupakan salah satu persoalan yang perlu mendapat sorotan dari masyarakat. Dimana fakta sering terjadi pembayaran atas pelayanan yang diberikan di luar ketentuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Karena ada sebagian aparat yang sering memanfaatkan momen pelayanan tersebut sehingga biaya pelayanan sering di naikkan melebihi biaya yang ditetapkan, Padahal biaya tersebut adalah merupakan sumber daya ekonomi yang memberi manfaat utama dalam meningkatkan organisasi.

Mengenai kejelasan biaya pelayanan apakah sudah sesuai dengan aturan biaya yang ditetapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara

dengan Bapak Agustinus Palentek (25 Juli 2022), selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan mengatakan bahwa :

Jadi salah satu aturan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak membenarkan adanya pungutan, pungutan apapun namanya dan pegawai juga menjelaskan kepada masyarakat bahwa tidak ada biaya dalam pengurusan, kecuali dia melalui perantara orang lain.

Hasil data di atas bahwa pemerintah sudah menegaskan kepada setiap pegawai yang memberikan pelayanan untuk memberitahukan bahwa tidak ada biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan KTP-el dan KK. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan HJ. Suharti (25 Juli 2022) selaku Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Nunukan, mengatakan bahwa :

Terkait masalah biaya kita di kependudukan itu sudah tidak ada pembayaran semuanya gratis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan bahwa peraturan perundang-undangan mengenai pungutan liar sudah di perlakukan di kantor Dinas jadi masyarakat bisa melakukan segala urusan di Dinas kependudukan tanpa mengeluarkan biaya sepesen dan dalam bentuk apapun pelayanannya tidak di kenakan biaya.

Pernyataan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan kepada Rusni (27 Juli 2022) selaku masyarakat pengguna jasa, mengatakan bahwa :

Dengan prosedur yang ada bahwa pelayanan yang ada di dinas Sipil Kabupaten Nunukan itu tidak dikenakan biaya sepeserpun dan itu dikatakan langsung oleh pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa prosedur pelayanan mengenai biaya sudah ditetapkan dengan baik dimana setiap pelayanan tidak dipungut biaya apapun. Hal ini terbukti dari pengakuan masyarakat.

3. Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas. Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan tidak memiliki aturan secara tegas tentang waktu pelayanan baik dalam pelayanan KK maupun KTP, akibat dari tidak adanya batasan waktu tersebut adalah ketidakpastian pelayanan dan dampaknya akan muncul kekecewaan masyarakat pengguna jasa dalam pelayanan. Adapun waktu pelayanan dapat dilihat dari kehandalan dan daya tangkap.

Keterbukaan mengenai jangka waktu penyelesaian dalam pengurusan administrasi sangat penting sebagai salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara dituntut untuk cekatan dalam bekerja. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan. Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan tidak memiliki aturan secara tegas tentang waktu pelayanan baik dalam pelayanan KK maupun KTP-el, akibat dari tidak adanya batasan waktu tersebut adalah ketidakpastian pelayanan dan

dampaknya akan muncul kekecewaan masyarakat pengguna jasa dalam pelayanan. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Agustinus Palentek (25 Juli 2022) selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan, mengatakan bahwa :

Kalau pembuatan KTP-el dan KK kita bisa tentukan waktunya 1 hari bisa selesai. Kalau jaringannya bagus paling lama 30 menit bisa selesai yang penting berkasnya lengkap, Cuma kendalanya kadang-kadang di jaringan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dikatakan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan telah berupaya agar pelaksanaan penyelesaian pelayanan pembuatan KTP-el dan KK bisa berjalan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Waktu penyelesaian KTP-el harus memiliki kejelasan, sehingga penerima layanan mengetahui jangka waktu penyelesaian yang diajukan. Namun, terkadang masalah gangguan jaringan yang menjadi penyebab lamanya pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hj Suharti (25 Juli 2022) selaku Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk, mengungkapkan bahwa :

Kita memang di sini menargetkan one service satu hari selesai jika persyaratannya lengkap.

Hasil wawancara dengan kepala pelayanan pendaftaran penduduk kabupaten nunukan diatas bahwa sudah diterapkan one service oleh pegawai yang melayani jika tidak ada kendala dan masyarakat memenuhi segala persyaratan berkas. Sehingga menurut hasil wawancara dengan Samsuddin (25 Juli 2022) selaku Kepala Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan yang mengatakan bahwa :

Saya kira iya, karena selama ini kita pelayanannya dalam pembuatan KTP-el dan KK itu hampir tidak pernah ada yang sampai tengah hari kecuali ada berkas yang kurang yang tidak dilengkapi atau tidak dipenuhi oleh masyarakat itulah yang akan dipending.

Hasil data yang di sampaikan oleh Kepala Pelayanan Pencatatan Sipil bahwa pembuatan KTP-el dan KK bisa selesai 1 hari jika persyaratannya berkas dilengkapi oleh masyarakat.

Pernyataan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan kepada Jesti selaku pengguna jasa/masyarakat, mengatakan bahwa :

Pegawai melayani di jam kerja, pembuatan KTP-el dan KK tidak menentu tergantung dari berkas kalau tidak bermasalah.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan salah satu masyarakat bahwa pembuatan KTP-el dan KK tidak menentu penyelesaiannya karena sering kali terkendala jika masyarakat tidak mematuhi persyaratan berkas yang harus dibawa. Menurut hasil wawancara dengan Muh. Yasir (26 Juli 2022) selaku masyarakat yang mengatakan bahwa ;

Untuk ketetapan waktu tidak jelas. Karena sering ada kendala.

Melihat dari hasil wawancara dengan masyarakat diatas bahwa pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan ketetapan waktu tidak jelas karena banyaknya kendala seperti kurang bagus jaringan dan juga fasilitas lainnya yang menyebabkan masyarakat harus sabar menunggu sampai operator normal kembali.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan aparat dalam menyelesaikan pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan masih perlu dilaksanakan dengan baik, buktinya dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat mengenai ketepatan pelayanan yang diberikan masih kurang puas.

4. Dasar hukum pelayanan

Etika dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu elemen menentukan kepuasan masyarakat yang dapat pelayanan tersebut. Etika dalam pelayanan menjadi tingkat keberhasilan pelayanan yang diberikan aparat petugas dinas. Hal yang terpenting dan dimiliki oleh aparat petugas sebagai pemberi layanan, pemahaman dasar hukum dalam aspek pemberian pelayanan adalah penting sebagai edukasi bagi masyarakat. Masyarakat yang memahami tentang dasar hukum pelayanan lebih teratur, tertib, dan patuh dalam pemberian pelayanan. Adapun dasar hukum pelayanan antara lain: (a. kepastian Hukum dan kesamaan hak).

Kepastian hukum sangatlah penting dalam pertumbuhan organisasi, terutama untuk memotivasi aparat agar mendisiplinkan diri dalam melakukan pekerjaan baik secara perorangan maupun secara kelompok. hukum juga dapat bermanfaat untuk mendidik aparat dalam mematuhi peraturan, prosedur maupun kebijakan yang telah ditetapkan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik. Setiap masyarakat juga mempunyai kedudukan yang sama di depan hukum tanpa melihat status sosial dalam hal utamanya dalam pelayanan dan kenyamanan pengguna

jasa/masyarakat. Dari aspek ini setelah di analisis petugas aparatur pemerintah Kabupaten Nunukan dalam terlaksana dengan baik.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Agustinus Palentek (25 Juli 2022) selaku kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan, menyatakan bahwa :

Itu sudah ada aturan dalam melakukan pelayanan, termasuk mengambil nomor antrian sesuai dengan waktu kedatangan.

Hasil data di atas menunjukkan bahwa masyarakat dilayani dan melakukan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku dimana masyarakat harus mengambil nomor antrian yang sudah disediakan oleh loket informasi dan menunggu nomor sesuai dengan antrian sehingga antrian akan berjalan dengan tertib. Sedangkan wawancara dengan Hj Suharti(25 Juli 2022) Selaku Kepala Bidang pelayanan pendaftaran penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Nunukan menyatakan bahwa:

Terkait ketertiban tidak banyak masalah karena dalam pelayanan kita menggunakan system antrian jadi tidak ada lagi yang menyorot sepanjang itu melalui media informasi itu di proses sesuai nomor antrian.

Sesuai dengan hasil wawancara di atas bahwa tidak ada masyarakat bisa menyorot untuk dilayani secepat mungkin karena sudah ada loket informasi untuk mengambil nomor antrian dan jika ada masyarakat yang tidak mengambil nomor antrian dan tertib sepanjang pelayanan tidak akan dilayani. Berikut hasil wawancara dengan Samsuddin (26 Juli 2022) selaku Kepala Pelayanan Pencatatan Sipil, mengatakan bahwa :

Keterbukaan dalam pelayanan publik, saya kira sepanjang masyarakat itu melalui meja informasi saat pengurusannya, pegawai disini itu mengarahkan mereka untuk melakukan pengurusan sesuai nomor antrian jadi tidak ada lagi yang asal menyerobot duluan masuk.

Menurut hasil wawancara diatas bahwa dalam pelayanan masyarakat hasur bisa bersabar dan tertib dalam proses pelayanan karena itu diberlakukan sistem antrian untuk masyarakat jadi tidak ada lagi masyarakat yang langsung menyerobos untuk dilayani semua harus melalui meja informasi.

Pernyataan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan dengan Era (27 Juli 2022) selaku masyarakat/pengguna jasa yang menyatakan bahwa:

Pelayanan di sini tertib karena sesuai nomor antrian jadi tidak ada masyarakat yang bersedakan mau mendahului masyarakat yang sudah datang sebelumnya.

Hasil wawancara di atas bahwa masyarakat yang datang diarahkan terlebih dahulu untuk mengambil nomor antrian guna menjaga ketertiban dalam melakukan pelayanan disamping itu tidak ada masyarakat yang akan mendahului masyarakat yang sudah lebih dulu datang. Senada dengan pernyataan dari Muhammad Yasir (27 Juli 2022) selaku masyarakat/pengguna jasa menyatakan bahwa:

Masyarakat tertib tergantung kesadaran masing-masing saja, sudah ada nomor antrian yang di sediakan jadi kita tinggal tunggu nomor antrian kita.

Hasil penelitian tersebut di perkuat dengan hasil observasi di pegawai yang menunjukkan bahwa sebagian masyarakat dalam melakukan

pelayanan sudah disiplin, tertib, disamping itu kinerja pegawai sangat mendukung dimana pegawai selalu menjamin kedudukan yang sama setiap masyarakat tanpa melihat status sosial dengan adanya nomor antrian pegawai selalu mengutamakan masyarakat yang lebih dulu datang.

Hal ini signifikan dengan pendapat Dwiyanto tentang Transparansi yang berperan penting dalam proses penyelenggaraan publik. Transparansi dalam pelayanan publik sangat berperan penting untuk keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga membantu.

b. Kemudahan Memperoleh Informasi Mengenai Berbagai Aspek Penyelenggaraan Pelayanan

Disdukcapil Nunukan lebih memperhatikan dan memberikan pelayanan yang transparan dengan menyediakan fasilitas media informasi terkait kegiatan pelayanan khususnya KTP-el dan KK. Dengan kemudahan dan kejelasan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai pembuatan KTP-el dan KK menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan semestinya. Media informasi yang telah disediakan oleh Disdukcapil tidak memiliki privasi khusus sehingga setiap masyarakat bisa dengan bebas memperoleh informasi yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan wawancara kepada Bapak Agustinus Palentek (25 Juli 2022) selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, mengatakan bahwa :

Aspek informasi yang kita siapkan untuk masyarakat itu kita bekerjasama dengan RT, Kepala Desa, Kepala Lura dan camat itu mitra kita untuk mengsosialisasikan kemasyarakat terkait pelayanan di disdukcapil.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Kejelasan dan kemudahan memperoleh pelayanan mengenai pelayanan administrasi dapat melalui perpanjangan tangan pemerintah yakni, RT, Kepala Desa, Kepala Lura, dan Camat. Selanjutnya dilakukan wawancara kepada Hj Suharti (25 Juli 2022) staff Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa :

Media yang digunakan dalam penyebarluasan informasi adalah bisa lewat spanduk, bisa juga lewat radio atau pun media sosial.

Hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan telah menyiapkan media informasi untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi yang di butuhkan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Megawati (27 Juli 2022) selaku masyarakat/pengguna jasa mengatakan bahwa :

Saya tidak tahu media apa saja yang menyediakan informasi terkait pembuatan KTP-el dan KK, biasa saya hanya mengharapkan penjelasan dari pihak Desa/Kecamatan.

Hal senada juga diungkapkan oleh Jesty salah satu masyarakat/pengguna jasa mengatakan bahwa :

Kalau untuk media yang menyediakan saya kurang tahu, ya. Tetapi untuk informasi terkait KTP-el dan KK sendiri biasa saya dapatkan dari pihak Desa mereka cukup membantu.

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, menunjukkan bahwa informasi yang disediakan Disdukcapil ini belum sepenuhnya diketahui oleh seluruh kalangan masyarakat. Penyebabnya adalah kurangnya sosialisasi juga rendahnya minat baca masyarakat dan minimnya

kedasaran masyarakat terhadap pengurusan dokumen tersebut. Sehingga masyarakat tidak menerima informasi yang faktual mengenai penyelenggaraan pelayanan secara utuh dan mudah.

Hal ini signifikan dengan pendapat Dwiyanto tentang Kemudahan memperoleh informasi dari berbagai aspek yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudahan memperoleh informasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi sangat berperan penting untuk keberhasilan masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dengan adanya Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 Tentang pelayanan publik juga membantu.

2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Transparansi

Masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan menjadi keluhan utama masyarakat. Ini disebabkan karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal standar pelayanan minimal (SPM) dalam setiap instansi pemerintahan pasti ada. Inilah permasalahan dari implementasi penyelenggara pemerintahan. Adapun faktor-faktor yang mendukung dan menghambat transparansi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Capil Kabupaten Nunukan diantaranya : kesadaran pegawai, SDM, anggaran dan sarana dan prasarana.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama Kepala Dinas dan masyarakat mengatakan bahwa :

Faktor yang mendukung dan menghambat transparansi yaitu pelaksanaannya (orangnya) sekaligus juga itu yang menghambat,

kemudian faktor SDM dan anggaran yang tersedia. Kemudian masalah terkait dengan sarana dan prasarana itu tergantung dari dana yang ada.

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, menunjukkan bahwa ada beberapa faktor pendukung sekaligus menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan publik, yaitu: kesadaran pegawai, keterbatasan SDM dan tidak tersedianya sumber dana. Dari segi sarana dan prasarana yang menjadi kendala adalah terjadinya kerusakan pada alat perekaman dan pencetak dokumen. Selain sarana prasarana, data base online yang tersedia juga sangat mendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik karena akan lebih memudahkan petugas dan masyarakat dalam melakukan pengurusan KTP-el dan KK.

Berdasarkan wawancara kepada Samsuddin selaku Kepala Pelayanan Pencatatan Sipil, mengatakan bahwa :

Tidak adanya server yang memadai untuk mendukung operator dalam pelaksanaan pembuatan administrasi.

Hasil wawancara diatas mengatakan bahwa salah satu hambatan dalam terlaksananya pelayanan publik yang baik adalah tidak adanya server yang memadai untuk mendukung operator tersebut, sehingga proses pelayanan publik tidak maksimal.

Hasil ini belum signifikan dengan pendapat Pemerintahan daerah tentang faktor pendukung dan penghambat yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Faktor tersebut sangat penting untuk keberhasilan dalam proses pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri. Dengan adanya Undang-undang nomor 24 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah.

Dari hasil penelitian tentang transparansi dalam pelayanan publik di Capil Kabupaten Nunukan yang dilakukan dalam penelitian ini, maka diambil kesimpulan sebagai berikut.

Transpransi dalam pelayanan publik di Capil Kabutpaten Nunukan berdasarkan temuan hasil penelitian ada 4 indikator penting dalam melihat pelayanan publik Capil Kabupaten Nunukan. Empat indikator itu adalah prosedur pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan dan terakhir dasar hukum. Temuan dari empat indikator tersebut sudah sangat baik setelah dilakukan wawancara bersama kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan, kepala pelayan capil, dan masyarakat setempat.

Oleh karena itu, peneliti membuat kesimpulan pelayanan publik Capil Kabupaten Nunukan dalam hal transparansi dinilai cukup baik melihat dari empat indikator di atas. Masyarkat yang diwawancara juga merasakan manfaat dan puas dengan pelayan dari Capil Kabupaten Nunukan.

C. Pembahasan

1. Transparansi dalam Pelayanan Publik Studi Kasus Pembuatan KTP Elektronik dan KK di Kantor Capil Kabupaten Nunukan”

Penelitian ini merupakan yang bersifat deskriptif tentang transparansi dalam pelayanan publik studi kasus pembuatan KTP-el dan KK di kantor capil kabupaten nunukan. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, peneliti menggunakan tentik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada bab ini, pembahasan akan dilakukan dengan menggabungkan hasil dari teknik observasi dan wawancara, sedangkan teknik

dokumentasi yang berupa dokumentasi (foto, gambar, bagan) penelitian akan disajikan pada bagian lampiran.

a. Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk meningkatkan transparansi pelayanan, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten nunukan hendaknya memperhatikan delapan aspek yang telah disebutkan diatas, yaitu prosedur pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan, dasar hukum pelayanan.

1. Prosedur pelayanan

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan transparansi pelayanan yaitu masalah prosedur pelayanan dalam pembuatan KTP-el dan KK dimana Menurut Ridwan dan Sudrajat (2012:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Transparansi dalam pelayanan publik harus diterapkan oleh pemberi dan atau penerima pelayanan jika alur pelayanan dikaitkan dengan keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik kedua indikator ini sudah dilakukan dengan cukup baik dalam pemberian pelayanan hal ini terkuat dari pengakuan masyarakat yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten nunukan dalam mengurus

KTP-el dan KK sudah cukup baik, namun terkadang masih terdapat masyarakat yang memang kurang memahami prosedur tersebut.

2. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah biaya atau tarif yang rinciannya sudah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan harus jelas secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpastian penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa biaya pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan pada dasarnya adalah gratis tidak ada biaya sepersenpun yang di tanggung oleh masyarakat sesuai yang di tentukan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 79a yang menyatakan pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak di pungut biaya. Namun adapun pelayanan yang di kenakan biaya yaitu jika masyarakat itu menggunakan pelantara.

3. Waktu pembuatan KTP-el dan KK

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, aparatur sipil Negara dituntut untuk cetaan dalam bekerja. Terkait dengan waktu pelayanan harus memiliki keandalan atau kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal tersebut sangat diperluhkan agar terciptanya kepuasan dalam diri masyarakat. Menurut Ridwan dan Sudrajat (2012:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi

penerima pelayanana sedangkan pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan jika tidak diimbangi dengan keandalan, kedisiplinan, atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sudah berupaya memberikan kinerja yang baik agar pelaksanaan penyelesaian pelayanan bisa selesai dengan jangka waktu yang di tetapkan, namun terkadang terdapat kendala baik itu keterbatasan blanko dan gangguan jaringan,keterbatasan sarana dan prasarana sehinggah muncul ketidakpastian pelayanan dan dampaknya akan muncul kekecewaan bagi pengguna jasa dalam pelayanan.

4. Dasar hukum pelayanan

Pada dasarnya setiap orang yang hidup memiliki kesamaan hak dan kedudukan yang sama di mata hukum tanpa melihat status sosial dalam hal utamanya dalam pelayanan dan kenyamanan. Setiap aparat harus mampu bersikap profesional dan harus melayani dengan baik dan ramah dengan tidak melakukan perbedaan perlakuan. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan telah memberikan pelayanan tanpa membedakan asal usul dan jenis kelamin pegawai memberlakukan system antrian dalam pelayanan tanpa melihat status sosial masyarakat sehinggah proses pelayanan berjalan dengan baik dan tertib.

b. Kemudahan Memperoleh Informasi Mengenai Berbagai Aspek penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Indikator kedua adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik (Dwiyanto 2015:246) Dengan kemudahan dan kejelasan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai pembuatan KTP-el dan KK menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan semestinya. Media informasi yang telah disediakan oleh Disdukcapil tidak memiliki privasi khusus sehingga setiap masyarakat bisa dengan bebas memperoleh informasi yang dibutuhkan. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui adanya media informasi tersebut.

Hal ini dapat terlihat Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, menunjukkan bahwa informasi yang disediakan Disdukcapil ini belum sepenuhnya diketahui oleh seluruh kalangan masyarakat. Penyebabnya adalah kurangnya sosialisasi juga rendahnya minat baca masyarakat dan minimnya kesadaran masyarakat terhadap pengurusan dokumen tersebut. Sehingga masyarakat tidak menerima informasi yang faktual mengenai penyelenggaraan pelayanan secara utuh dan mudah.

2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat transparansi dalam pelayanan publik pembuatan KTP-el dan KK di Kantor Capil Kabupaten Nunukan

Dalam memperbaiki pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah harus segera bisa mengubah paradigma para aparatur dari dilayani menjadi

pelayan, karena fungsi utama dari pemerintah adalah memberikan pelayanan. Fungsi pelayanan inilah yang sering dilupakan oleh para birokrasi. Data base online yang tersedia sangat mendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik. Selain itu faktor yang dapat mendukung juga menghambat transparansi pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan adalah kesadaran pegawai, sumber daya manusia (SDM), anggaran yang tidak tersedia dan sarana prasarana. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan diketahui bahwa faktor diatas dapat mendukung juga dapat menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.

Dalam pembahasan tentang transparansi pelayanan publik pada Capil Kabupaten Nunukan peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan menurut masyarakat sudah cukup baik meski ada beberapa masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan.
2. Biaya pelayanan di Capil Kabupaten Nunukan adalah gratis atau tidak dipungut biaya sama sekali
3. Waktu pelayanan dalam pembuatan KTP-el dan KK diupayakan sesuai dengan waktu yang ditentukan namun terkadang terdapat kendala pada teknis seperti keterbatasan blanko dan gangguan jaringan.
4. Dasar hukum pelayanan yaitu setiap orang yang hidup memiliki kesamaan hak dan kedudukan yang sama di mata hukum. Capil Kabupaten Nunukan memberikan pelayan tanpa membeda-bedakan status sosial masyarakat.

5. Faktor yang menghambat transparansi pelayanan publik adalah ketidaksadaran pegawai (SDM), anggaran tidak tersedia, dan sarana dan prasarana.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan melibatkan 8 orang sebagai informan menunjukkan bahwa :

1. Proses pelayanan pengurusan KTP Elektronik dan KK sudah transparansi dengan baik, sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas.
 - a. Tingkat Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi: Prosedur Pelayanan, Biaya Pelayanan, Waktu Pelayanan, dan Dasar Hukum Pelayanan.

Tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sudah cukup baik. Pegawai memberikan standar pelayanan dengan cukup transparansi terkait prosedur, biaya pelayanan , waktu pelayanan, dan dasar hukum pelayanan khususnya dalam pembuatan KTP- el dan KK, namun masih terdapat kendala yaitu dalam waktu pelayanan yang kadang bisa melewati dari waktu yang telah di jaskwalkan dalam pembuatan KTP-el dan KK.

- b. Kemudahan memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik

Terkait kemudahan memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sudah baik namun belum optimal. Meskipun Dinas sudah mempermudah masyarakat dengan berbagai aspek yang telah di sediakan seperti spanduk, radio, medsos dll juga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aspek informasi tersebut.

2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Transparansi Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP-el dan KK.

Terkait faktor-faktor yang mendukung dan menghambat transparansi pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el dan KK seperti data base online, kesadaran pengawai, SDM, anggaran dan sarana prasarana perlu diperhatikan dengan baik karena faktor tersebut sangat dibutuhkan untuk membantu dan memudahkan pegawai dalam melaksanakan proses pengurusan administrasi

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai Transparansi dalam pelayanan publik pembuatan KTP-el dan KK di Kantor Capil Kabupaten Nunukan, makadari itu peneliti menyarankan :

1. Transparansi Pelayanan Publik dalam pembuatan KTP Elektronik dan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yakni;
 - a. Disdukcapil Nunukan harus memberikan informasi yang lebih faktual mengenai pelayanan pendaftaran penduduk khususnya pembuatan KTP Elektronik dan KK misalnya dengan melakukan percepatan pemasangan standar pelayanan yang menyangkut persyaratan, jangka

waktu pelayanan, rincian biaya dan alur/prosedur pelayanan dalam pembuatan KTP-el dan KK yang jelas di ruang pelayanan.

- b. Perlu adanya peningkatan dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el dan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan, yaitu dengan diberlakukannya sistem antrian, baik secara manual ataupun elektronik agar pelayanan di Disdukcapil Nunukan berjalan tertib dan rapi. Hal tersebut juga menjamin adanya transparansi pelayanan bahwa siapa yang datang terlebih dahulu, maka ia yang dilayani. Dan juga menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, yaitu kursi tunggu sehingga tidak ada lagi masyarakat berdiri lama dan menunggu di luar kantor untuk mendapatkan pelayanan.
- c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan perlu menyiapkan kebijakan yang jelas tentang cara mendapatkan informasi kebijakan ini akan menjelaskan bentuk informasi yang dapat di akses masyarakat tentang bagaimana cara mendapatkan informasi mengenai Prosedur pengurusan KTP dan KK.

2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Transparansi Pelayanan Publik

Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan dapat mewujudkan pelayanan yang lebih baik, maka semua yang terkait dengan pengurusan administrative harus terbuka. Memperhatikan faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat agar pelayanan tetap berjalan kondusif.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori Dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance, Dminis*, Bandung: Pustaka setia.
- Arifin Tahir, 2014, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Atik dan ratmino. 2012. *Manajemen Pelayanan disertai dengan pengembangan model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar pelayanan minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Badu, Ahmad. 2018. *Pelayanan Publik*. Makassar : Phinisi Utama Media
- Barata, Atep. 2015. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Dedy Mulyadi, 2016, *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung, Alfabet.
- Dwiyanto, A. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta : Gava Media
- Harsini, H. 2018. *Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kota Pekanbaru*. Jurnal Niara, 10(2), 65–71. <https://doi.org/10.31849/ni.v10i2.1903>
- Harsono, B. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat*. Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal, 3(1), 20–38. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/download/777/441>
- Indriani, D., Rusmiwari, S., & Suprojo, A. 2017. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu*. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi, 6(2), 137188.
- Kamaruddin dkk. 2020. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur : CV Penerbit Qiara Media

Krina,Liona Lalolo.2014. *“Indikator Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, Dan Partisipasi”*.Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

Loina. 2013. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Jakarta: CV Lakolo.

Miles, M.B & Hurberman A.M. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Alfabeta.

Mustopadidjaja AR (2012). *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi,Implementasi Dan Evaluasi Kinerja*, LAN RI Jakarta: Duta Pertiwi Foundation.

Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ratminto & Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Sutopo

Sapri dkk. 2020. *Pelayanan Publik Implementasi dan Aktualisasi*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitati dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. 2013. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Tahir, Arifin. 2011. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta : Pustaka Indonesia Press.

Tahir, Arifin. 2015. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta.

Widodo, Joko. 2012. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.

PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah RI No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Skripsi

Rusmiati. 2016, *Pelaksanaan Administrasi Penduduk di SMA Negeri 1 Lariang* Kecamatan Lariang Kabupaten Mamuju Utara Provinsi Sulawesi Barat.

Taher, Hakimin. 2009, *Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP)*, di Kecamatan Biringkanaya. Kota Makassar.

INTERNET

<http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/31367>

Reformasi Pelayanan Publik Menuju Good Governance Diunduh Dari <https://www.bps.go.id/news/2014/06/10/93/reformasi-pelayanan-publik-menuju-good-governance.html> Diakses Pada Tanggal 4 February 2019, 7:15 WIB.

www.studinews.co.id diakses pada tanggal 4 September 2019, 14.00 WI

Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta :Pustaka Pelajar

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kartu_keluarga



Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Judul Penelitian

**“TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS
PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DAN KK DI KANTOR CAPIL
KABUPATEN NUNUKAN)”**

A. Pertanyaan Penelitian

- Menguraikan tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan peayanan publik meliputi prosedur, biaya, waktu, dan dasar hukum pelayanan
 1. Bagaimana pandangan bapak mengenai transparansi pelayanan public khususn ya dalam pembuatan KTP-el dan KK?
 2. Apakah segala proses dalam pembuatan KTP-el dan KK seperti, prosedur, biaya, waktu dan dasar hukum pelayanan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku?
- Kemudahan memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik
 1. Strategi apa yang dibuat dinas untuk mempermudah masyarakat agar dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara bebas dan terbuka?
 2. Apa saja media yang menyediakan informasi terkait administrasi kependudukan khususnya KTP-el dan KK? Apakah media terkait sudah memberikan informasi seputar KTP-el dan KK dengan jelas dan lengkap?

- Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat transparansi pelayanan publik.

1. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik?



Lampiran 2. Dokumentasi

Informan 1 : wawancara yang dilakukan di kantor Capil Nunukan, bersama bapak

Agustinus Palentek (25 Juli 2022)



Informan 2 : Ibu Suharti (25 Juli 2022), selaku Staf Pelayanan Pendaftaran Penduduk



Informan 3 : wawancara kepada masyarakat pengguna jasa



Informan 4 : wawancara kepada masyarakat pengguna jasa



Informan 5 : wawancara kepada masyarakat pengguna jasa



Informan 6 : wawancara kepada masyarakat pengguna jasa



Informan 7 : wawancara kepada masyarakat pengguna jasa



Informan 8 : wawancara kepada masyarakat pengguna jasa



LAMPIRAN DOKUMEN JUMLAH KEPENDUDUKAN KAB NUNUKAN

Rasio Kepadatan Penduduk per Kecamatan se Kabupaten Nunukan Tahun 2021

RASIO KEPADATAN PENDUDUK PER KECAMATAN SE KABUPATEN NUNUKAN
TAHUN 2021

NO	KECAMATAN	LUAS WILAYAH (KM2)	JUMLAH PENDUDUK			KEPADATAN PENDUDUK
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	
1	SEBATIK	51,07	3.561	3.212	6.773	132,62
2	NUNUKAN	564,5	33.079	30.381	63.460	112,41
3	SEBAKUNG	1.764,94	3.403	3.121	6.524	3,7
4	LUMBIS	290,23	3.363	3.075	6.438	22,18
5	KRAYAN	254,35	1.860	1.664	3.524	13,85
6	SEBUKU	1.608,48	5.768	4.938	10.706	6,69
7	KRAYAN SELATAN	760,24	758	691	1.449	1,9
8	SEBATIK BARAT	93,27	5.714	5.248	10.962	117,52
9	NUNUKAN SELATAN	181,77	11.339	10.442	21.781	119,82
10	SEBATIK TIMUR	39,17	7.146	6.882	14.028	358,13
11	SEBATIK UTARA	15,39	3.955	3.823	7.778	505,39
12	SEBATIK TENGAH	47,71	4.292	3.922	8.214	172,16
13	SEI MENGGARIS	850,48	5.542	4.400	9.942	11,68
14	TULIN ONSOI	1.513,36	5.138	4.286	9.424	6,22
15	LUMBIS OGONG	1.628,66	1.434	1.293	2.727	1,67
16	SEBAKUNG ATULAI	277,72	1.572	1.430	3.002	10,8
17	KRAYAN TENGAH	997,42	578	466	1.044	1,05
18	KRAYAN TIMUR	1.273,17	834	708	1.542	1,21
19	KRAYAN BARAT	307,22	1.580	1.365	2.945	9,58
20	LUMBIS PASIANGAN	964,42	628	576	1.204	1,24
21	LUMBIS HULU	763,93	323	329	652	0,85
JUMLAH		14.247,50	101.867	92.252	194.119	13,62

Sumber: Data Konsolidasi Bersih Tahun 2021 Semester 2



Jumlah Penduduk Wajib KTP Kabupaten Nunukan Tahun 2021

**JUMLAH PENDUDUK WAJIB KTP KABUPATEN NUNUKAN
TAHUN 2021**

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK		
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	SEBATIK	2.344	2.115	4.459
2	NUNUKAN	22.876	21.108	43.984
3	SEMBAKUNG	2.313	2.067	4.380
4	LUMBIS	2.196	1.969	4.165
5	KRAYAN	1.357	1.180	2.537
6	SEBUKU	3.932	3.176	7.108
7	KRAYAN SELATAN	545	461	1.006
8	SEBATIK BARAT	3.792	3.393	7.185
9	NUNUKAN SELATAN	7.614	6.829	14.443
10	SEBATIK TIMUR	4.859	4.649	9.508
11	SEBATIK UTARA	2.694	2.586	5.280
12	SEBATIK TENGAH	2.992	2.773	5.765
13	SEI MENGGARIS	3.800	2.834	6.634
14	TULIN ONSOI	3.538	2.782	6.320
15	LUMBIS OGONG	936	850	1.786
16	SEMBAKUNG ATULAI	1.010	899	1.909
17	KRAYAN TENGAH	404	297	701
18	KRAYAN TIMUR	601	486	1.087
19	KRAYAN BARAT	1.175	1.001	2.176
20	LUMBIS PASIANGAN	387	370	757
21	LUMBIS HULU	211	214	425
JUMLAH		69.576	62.039	131.615

Sumber: Data Konsolidasi Bersih Tahun 2021 Semester 2

Kepala,


AGUSTINUS PALENTEK, SS
 PEMBINA UTAMA MUDA IV/ C
 NIP. 19670606 200003 1009

Jumlah Usia Usia 0-17 Tahun Kabupaten Nunukan Tahun 2021

JUMLAH USIA USIA 0-17 TAHUN KABUPATEN NUNUKAN
TAHUN 2021

NO	KECAMATAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	SEBATIK	1.235	1.101	2.336
2	NUNUKAN	10.493	9.503	19.996
3	SEBAKUNG	1.089	1.055	2.144
4	LUMBIS	1.185	1.130	2.315
5	KRAYAN	486	492	978
6	SEBUKU	1.833	1.775	3.608
7	KRAYAN SELATAN	220	227	447
8	SEBATIK BARAT	1.939	1.885	3.824
9	NUNUKAN SELATAN	3.790	3.659	7.449
10	SEBATIK TIMUR	2.364	2.276	4.640
11	SEBATIK UTARA	1.286	1.263	2.549
12	SEBATIK TENGAH	1.318	1.171	2.489
13	SEI MENGGARIS	1.737	1.575	3.312
14	TULIN ONSOI	1.595	1.478	3.073
15	LUMBIS OGONG	503	437	940
16	SEBAKUNG ATULAI	545	509	1.054
17	KRAYAN TENGAH	179	168	347
18	KRAYAN TIMUR	240	216	456
19	KRAYAN BARAT	401	368	769
20	LUMBIS PANSIANGAN	222	186	408
21	LUMBIS HULU	103	111	214
TOTAL		32.763	30.585	63.348

Sumber: Data Konsolidasi Bersih Tahun 2021 Semester 2

Kepala,

AGUSTINUS PALENTEK, SS
 PEMBINA UTAMA MUDA IV/ C
 NIP. 19670606 200003 1009

Jumlah Usia 18 Tahun ke atas Kabupaten Nunukan Tahun 2021

**JUMLAH USIA 18 TAHUN KE ATAS KABUPATEN NUNUKAN
TAHUN 2021**

NO	KECAMATAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	SEBATIK	2296	2083	4.379
2	NUNUKAN	22575	20820	43.395
3	SEMBAKUNG	2260	2023	4.283
4	LUMBIS	2158	1921	4.079
5	KRAYAN	1338	1144	2.482
6	SEBUKU	3799	3051	6.850
7	KRAYAN SELATAN	519	451	970
8	SEBATIK BARAT	3717	3317	7.034
9	NUNUKAN SELATAN	7479	6756	14.235
10	SEBATIK TIMUR	4811	4623	9.434
11	SEBATIK UTARA	2655	2556	5.211
12	SEBATIK TENGAH	2937	2704	5.641
13	SEI MENGGARIS	3713	2758	6.471
14	TULIN ONSOI	3459	2665	6.124
15	LUMBIS OGONG	877	792	1.669
16	SEMBAKUNG ATULAI	946	843	1.789
17	KRAYAN TENGAH	400	282	682
18	KRAYAN TIMUR	590	479	1.069
19	KRAYAN BARAT	1137	961	2.098
20	LUMBIS PANSIANGAN	325	318	643
21	LUMBIS HULU	186	191	377
TOTAL		68.177	60.738	128.915

Sumber: Data Konsolidasi Bersih Tahun 2021 Semester 2

Kepala

AGUSTINUS PALENTEK, SS
 PEMBINA UTAMA MUDA IV/ C
 NIP. 19670606 200003 1009

Jumlah KK Per Jenis Kelamin Kab Nunukan Tahun 2021

JUMLAH KK PER JENIS KELAMIN KAB NUNUKAN
TAHUN 2021

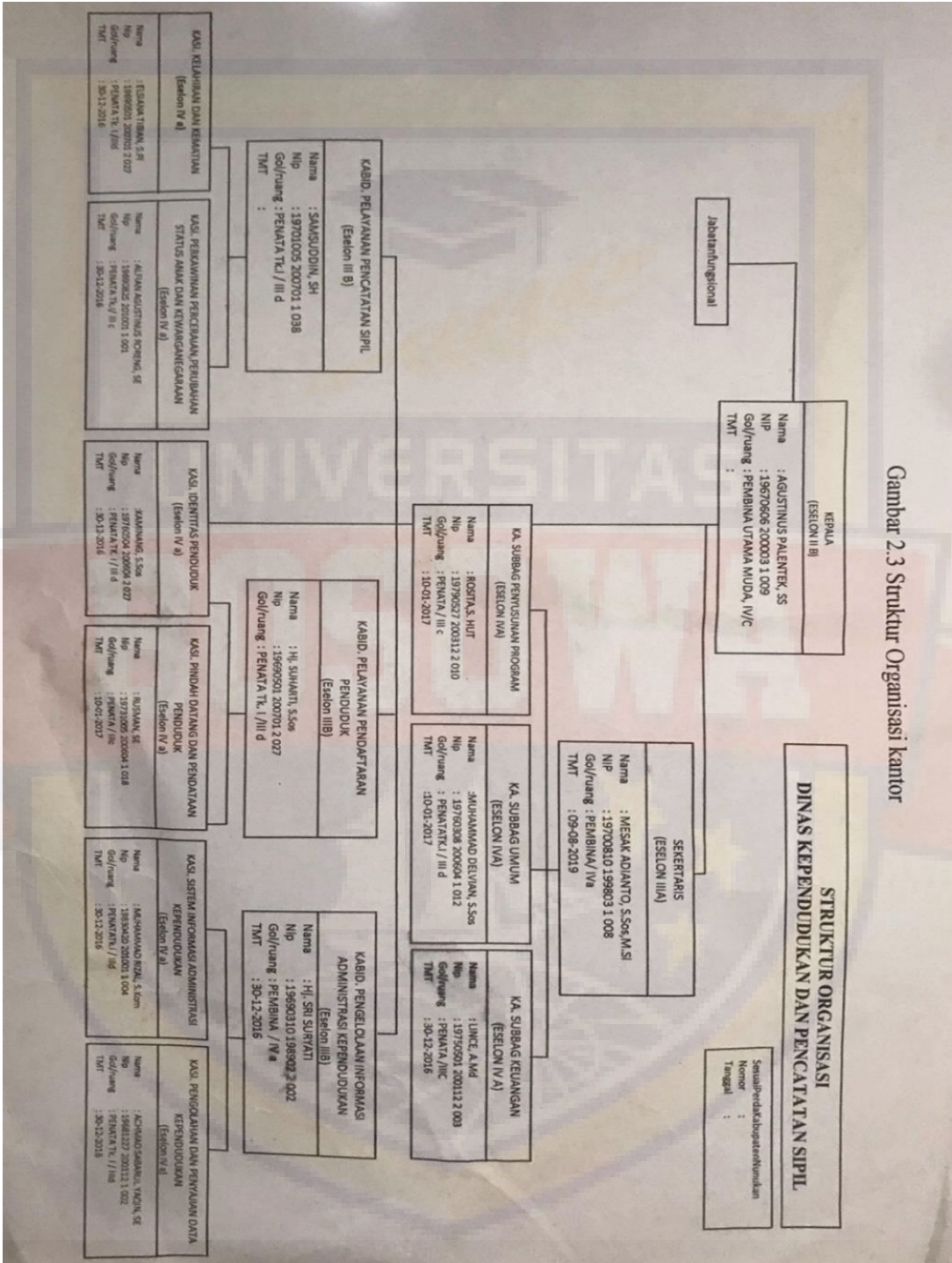
NO	KECAMATAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	SEBATIK	1.742	310	2.052
2	NUNUKAN	17.064	4.613	21.677
3	SEMBAKUNG	1.744	269	2.013
4	LUMBIS	1.802	202	2.004
5	KRAYAN	1.064	151	1.215
6	SEBUKU	3.274	288	3.562
7	KRAYAN SELATAN	404	52	456
8	SEBATIK BARAT	2.849	427	3.276
9	NUNUKAN SELATAN	5.714	1.141	6.855
10	SEBATIK TIMUR	3.576	749	4.325
11	SEBATIK UTARA	2.010	373	2.383
12	SEBATIK TENGAH	2.148	404	2.552
13	SEI MENGGARIS	3.075	321	3.396
14	TULIN ONSOI	3.069	306	3.375
15	LUMBIS OGONG	811	50	861
16	SEMBAKUNG ATULAI	879	81	960
17	KRAYAN TENGAH	295	37	332
18	KRAYAN TIMUR	485	86	571
19	KRAYAN BARAT	904	156	1.060
20	LUMBIS PANSIANGAN	357	20	377
21	LUMBIS HULU	169	19	188
Total		53.435	10.055	63.490

Sumber: Data Konsolidasi Bersih Tahun 2021 Semester 2



 Kepala
 AGUSTINUS PALENTEK, SS
 PEMBINA UTAMA MUDA W/ C
 NIP. 19670606 200003 1009


Struktur Organisasi Kantor



Proses Perekaman KTP



Lampiran 3. Surat Izin Meneliti

**UNIVERSITAS BOSOWA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Urip Sumoharjo Km. 4, Gd. 1 Lt. 7, Makassar-Sulawesi Selatan 90231
Telp. 0411 452 901 – 452 789 Ext. 123, Faks. 0411 424 568
Email: info@unibos.ac.id, http://www.unibos.ac.id

Nomor : A.364/FSP/UNIBOS/VII/2022
Lampiran : 1 (satu) rangkap Proposal Skripsi
Perihal : Permintaan Izin Penelitian Penyusunan Skripsi

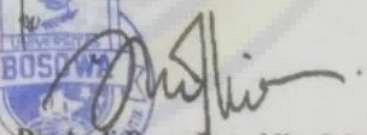
Kepada Yth,
Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
Di-
Kabupaten Nunukan

Dengan hormat,
Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/ Penulisan Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar, maka kami mohon kiranya kepada mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama	: Penisia Daud
NIM	: 4518021015
Judul penelitian	: Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Study Kasus Pembuatan KTP Dan KK Di Kantor Capil Kabupaten Nunukan).
Tempat	: Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
Waktu	: Juli – Agustus 2022


Untuk dapat diberi bantuan dalam memperoleh data dan informasi serta pengambilan data yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir/ Penyusunan Skripsi tersebut.

Demikian harapan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Makassar, 19 Juli 2022
Dekan Fisip Unibos,

Dr. Andi Burcahanuddin, S.Sos., M.Si
NIDN : 0905107005

Tembusan :
1. Arsip

Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Meneliti

**PEMERINTAH KABUPATEN NUNUKAN**
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Pangeran Antasari No. 20 Telp./Fax. (0556) 2025337, Email: capilnunukan@yahoo.com
Nunukan, Kalimantan Utara Kode Pos 77482

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN
Nomor : B/ 614 /DKPS-473.3.31

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : AGUSTINUS PALENTEK, SS
Jabatan : Kepala DKPS

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

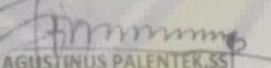
Nama : PENISIA DAUD
Nim : 4518021015
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) UNIBOS Makassar
Jurusan : Administrasi Negara

Benar telah melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul
** TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PEMBUATAN
KTP-EL DAN KK DI KANTOR CAPIL KABUPATEN NUNUKAN) **
Dalam pelaksanaan kegiatan tersebut diwilayah Kabupaten Nunukan yang dilaksanakan pada
tanggal 28 juli 2022 di Kantor Capil Kabupaten Nunukan.

Demikian surat keterangan telah melakukan penelitian ini diberikan untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya

Nunukan, 28 juli 2022

Kepala


AGUSTINUS PALENTEK, SS
PEMBINA UTAMA MUDA W/ C
NIP. 19670606 200003 1009