

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin maju dan berkembang sebuah negara dapat dilihat juga jika pemerintahnya terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan dan kepuasan dari masyarakatnya kepada birokrat pun akan semakin meningkat. Layanan publik yang pemerintah berikan sudah sepatutnya dianggap sebagai sebuah layanan yang menguntungkan meskipun tidak bertujuan profitable. Artinya jika digambarkan sebagai sebuah layanan komersial yang pemerintah berikan maka pemerintahlah yang memiliki kepentingan terhadap masyarakat bukan sebaliknya. Di dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan berkualitas tentu saja membutuhkan banyak unsur pegawai atau pejabat yang memegang kepentingan di dalamnya baik dari pegawai swasta hingga pemerintah daerah sekalipun. Penyelenggaraan pelayanan publik disuatu daerah menurut (Agus Dwiyanto, 2014) itu harus dapat memberikan layanan yang efektif, efisien dan responsif dalam setiap pelayanannya kepada masyarakat. Untuk mencapai tata pemerintahan yang baik, diperlukan perubahan menyeluruh di semua bidang. Meskipun transparansi dapat membantu, namun masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk mencapai tujuan tersebut (Tomsa & Bax, 2023).

Tata pemerintahan yang baik dapat ditandai dengan diterapkannya prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas sebagai landasan pertamanya. Konsep ini dikenal dengan istilah *Good Governance*. *Good Governance* adalah sebuah prinsip atau sistem yang dimana pemerintahan yang ada itu sudah akuntabel, handal, dan juga pelayanan yang diberikan kepada publik sudah efisien (World Bank, 1992). *Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang kokoh, bertanggungjawab, serta efisien dan efektif. Hal itu diwujudkan dengan menjaga harmoni interaktif yang konstruktif diantara negara, sektor swasta yang ada didalam masyarakat (Sedarmayanti, 2012 dalam Kacaribu, Dio Chandra et al., 2024). Menurut UNDP (*United Nations Development Program*) pada 1997 dalam Kharudin, dkk (2021:18) mengemukakan jika terdapat 9 prinsip dalam pelaksanaan *Good Governance* yaitu partisipasi, Rule Of Law, transparansi, daya tanggap, berorientasi pada consensus, berkeadilan, efektif dan efisien, akuntabilitas dan visi strategis. Prinsip *Good Governance* ini membuat terciptanya keseimbangan antara pemerintah selaku pemberi layanan dengan publik atau masyarakat selaku pihak yang dilayani. Hal ini dikarenakan *Good Governance* mendahulukan kepentingan umum diatas kepentingan lainnya.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang utama di dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dimana pelayanan publik itu memiliki peranan selaku indikator yang sangat penting dalam menilai kinerja dari pemerintah baik pemerintah yang berada di pusat maupun daerah. Tata pemerintahan dapat dikatakan baik apabila pelayanan publik yang pemerintah berikan itu ditujukan kepada masyarakat serta harus berjalan sesuai dengan hukum yang berlaku. Dan diharapkan pemberian layanan itu berfokus kepada masyarakat/publik. Maka dari itu pelayanan publik dianggap sebagai indikator yang penting didalam mengukur serta menilai tingkat kesuksesan dari pelaksanaan tugas.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Terdapat 3 alasan yang menjadikan pelayanan publik itu strategis sekaligus opsi sebagai alasan krusial untuk jalan masuk dalam melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia ini. Alasan pertama adalah dimana pelayanan publik ini sudah sejak lama menjadi tempat bagi negara untuk berhubungan dengan badan badan non pemerintah, maka dari itu jika adanya perubahan yang cukup besar didalam pemberian layanan maka manfaatnya dapat dirasakan oleh publik secara tidak langsung. Alasan kedua adalah aspek dari *Good Governance* dapat diartikan secara relatif lebih mudah dalam ranah pelayanan publik. Alasan terakhir adalah karena pelayanan publik itu melibatkan berbagai kepentingan semua unsur pemerintahan (Agus,Dwiyanto dalam Irawan, Andri.,2018).

Dalam menjalankan praktik *Good Governance* itu memberikan syarat untuk perlu adanya transparansi di dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang menyeluruh. Transparansi adalah rancangan yang penting dan seiring berjalannya waktu konsep ini menjadi semakin penting dalam pelaksanaan *Good Governance*. Transparansi menjadi salah satu point yang krusial di dalam penyelenggaraan pemerintahan baik tingkat pemerintah pusat hingga daerah sekalipun. Pemberian pelayanan publik yang transparan sangat penting untuk diperhatikan oleh stakeholders pemerintah karena semakin transparan pelayanan yang diberikan pemerintah maka semakin tinggi pula *public trust* begitupun sebaliknya.

Mardiasmo (dalam Tundunaung et al., 2018) mengemukakan pendapatnya mengenai Transparansi yaitu keterbukaan dari stakeholders di dalam memberikan informasi kepada publik yang berhubungan dengan kegiatan pengelolaan sumber daya publik. (Dwiyanto.,2014:236) mengemukakan jika Transparansi adalah penyediaan informasi tentang

pemerintahan untuk publik dan dijaminnya sebuah kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara detail dan memadai. Prinsip transparansi menjamin adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan kemudahan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan memadai. Apabila suatu lembaga pemerintah tidak transparan, maka akan mengakibatkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, kurangnya partisipasi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah, krisis moral dan akhlak, serta pelanggaran hak asasi manusia. Pelayanan publik seharusnya dijadikan sebagai pusat dalam mewujudkan *Good Governance*. Santosa (2017:57) mengemukakan jika seharusnya seluruh pegawai negeri mempunyai kewajiban pemerintahan yang baik untuk memperlakukan seluruh masyarakat secara setara dalam menjalankan tugasnya.

Transparansi dalam pelayanan publik pun memiliki peranan yang begitu penting dalam proses administrasi yang baik agar masalah masalah yang sering terjadi didalam proses pemberian layanan dapat diminimalisir. Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 26 Tahun 2004 mengenai Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan jika terdapat 8 indikator didalamnya yaitu prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, rincian biaya pelayanan, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, lokasi pelayanan, janji pelayanan, standar pelayanan, dan informasi pelayanan. Bentuk dari pengimplementasian transparansi sendiri ialah sudah dibukanya akses informasi kepada publik yang dimana memungkinkan publik untuk mengakses informasi mengenai pelayanan publik secara bebas dan mudah.

Adanya transparansi yang ada di dalam pelayanan publik itu diharapkan jika kebijakan pemerintah akan akses informasi itu lebih terbuka sehingga masyarakat dengan mudah memperoleh informasi yang mereka inginkan terhadap kebijakan pemerintah. Dengan adanya keterbukaan ini akan menciptakan *Check and Balance* antara pemerintah dengan masyarakat sehingga semakin lama akan menimbulkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Alimudin et al.,2021).

Sejalan dengan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menyatakan jika menjamin pengguna layanan untuk mendapatkan informasi dimana pengguna layanan wajib memberikan informasi yang dapat dilihat,dibaca, serta disajikan dalam bentuk yang sesuai dengan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi baik secara elektronik maupun non elektronik. Menjadikan instansi yang berhubungan dengan publik wajib untuk memberikan keterbukaan terhadap akses untuk seluruh masyarakat untuk mendapatkan informasi publik yang ingin mereka ketahui. Sehingga Transparansi menjadi hal yang krusial atau penting untuk

dapat mengurangi terjadinya Mal administrasi, mempercepat proses layanan,dll , sehingga perlu adanya penetapan Standard Pelayanan. Sehingga perlu adanya upaya penanganan untuk mendorong tata kelola pemerintahan yang baik yaitu dengan meningkatkan penyediaan layanan publik (Ayuningtyas et al, 2021)

Standard pelayanan merupakan suatu teknis mengenai tolak ukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, yang diharapkan tidak adanya kesenjangan dan meratanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya standard pelayanan publik ini. Tetapi, Kenyataannya hal yang terjadi selama ini adalah dimana publik/masyarakat yang dianggap membutuhkan layanan publik tersebut sehingga kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah pun ala kadarnya. Dimana yang seharusnya pemerintah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat yang membutuhkan layanannya.

Kritik buruk terus menerus dilayangkan kepada pemerintah pusat maupun daerah terkait pelayanan yang mereka berikan , dimana masyarakat Indonesia memiliki pandangan jika pelayanan publik yang terjadi di beberapa daerah yang ada di negara ini bisa dikategorikan buruk. Terdapat beberapa alasan mengapa pelayanan publik yang ada di Indonesia dikategorikan buruk yaitu pegawai ASN yang dianggap tidak profesional,tidak sopan serta masih sering ditemukan ASN yang tidak netral (melakukan tindakan diskriminatif) dalam melaksanakan tugasnya, etos kerja dan kedisiplinan dari pegawai masih kurang. Alasan kedua karena belum adanya pembenahan terkait sistem, metode serta prosedur dimana belum adanya transparansi dalam pemberian layanan, terlalu berbelit-belit,serta tidak adanya kepastian dalam jangka waktu pemberian layanan. Korupsi masih sering terjadi di wilayah tatanan pemerintah dan juga tak sedikit pegawai memungut biaya dalam setiap pemberian layanan sehingga membuat penilaian masyarakat kepada pemerintah menjadi buruk. Menurut (Thomas,2021) hal-hal tersebutlah yang menyebabkan pemerintah sebagai penyedia layanan kehilangan kepercayaan dari publik dan masyarakat pun membutuhkan biaya tambahan yang cukup besar demi mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan mereka.

Didalam upaya memberantas adanya tindakan KKN, Transparansi memiliki peranan yang lebih besar karena dengan rendahnya Transparansi memberikan peluang kepada pemegang jabatan untuk menyalahgunakan kekuasaannya, dimana semakin rendah tingkat transparansi maka praktik KKN semakin mudah untuk dilaksanakan oleh pemegang kekuasaan untuk kepentingan pribadinya. Keterkaitan transparansi dengan ciri-ciri dari Good Governance, maka transparansi yang berasal dari pemerintah dijadikan salah satu aspek strategis dalam mewujudkan *Good Governance*. Kegagalan

ataupun keberhasilan dalam mewujudkan transparansi akan besar artinya didalam upaya untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan yang ada di Indonesia dimulai dari Pemerintah Pusat hingga ke daerah seperti kabupaten,kecamatan,dll (Dwiyanto.,2014:231)

Administrasi Kependudukan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 adalah “Rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam menerbitkan dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran Penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Kabupaten Toraja Utara merupakan, salah satu Kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten ini merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Tana Toraja, yang berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2008, dan Kota Rantepao sebagai pusat kota dari Kabupaten ini. Secara geografis Kabupaten Toraja Utara terletak diantara 2°-3° Lintang Selatan dan 119°-120° Bujur Timur. Luas wilayah yang dimiliki oleh Kabupaten ini adalah sebesar 1.151,47km². Jumlah penduduk dari Kabupaten ini berjumlah 261.086 Jiwa (BPS Kabupaten Toraja Utara .2020),dengan jumlah perempuan mencapai 127.751 jiwa dan laki-laki yang berjumlah 133.335 Jiwa.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki tanggung jawab untuk menjalankan program serta kegiatan penataan administrasi kependudukan. Untuk meraih tujuan program administrasi kependudukan setiap tahunnya. Akan tetapi kegiatan ini juga memerlukan data dari masyarakat sebagai bagian di dalam proses pelayanan publik.Sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan, Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) bertanggung jawab untuk menjamin hak-hak dasar setiap warga negara, terutama dalam hal mendapatkan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Dokumen ini penting sebagai identitas hukum dan diperlukan untuk mendapatkan berbagai layanan publik lainnya.Pelayanan yang transparan yang diberikan oleh DUKCAPIL menjadi penentu atau ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 7 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengemukakan jika dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan khususnya dalam pelaksanaan Pasal 79A yang mengamanatkan semua pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tidak dipungut biaya, termasuk sanksi administratif.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) menurut Perpres Nomor 96 Tahun 2018 adalah sebuah kartu identitas resmi penduduk Indonesia yang dilengkapi dengan *chip*, yang digunakan sebagai bukti diri dan KTP diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil atau unit pelaksana teknis dari Kabupaten/Kota terkait. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 menyebutkan jika yang dapat membuat dan memiliki KTP adalah WNI yang sudah menginjak usia 17 Tahun. Dalam membuat KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara pun telah menetapkan SOP untuk pembuat KTP baru yang sesuai dengan Peraturan dari Bupati Toraja Utara yaitu dalam Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 28 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu sebagai berikut:

PROSEDUR

Prosedur pembuatan KTP baru untuk Penduduk WNI :

1. Petugas Registrasi Kecamatan menyampaikan formulir permohonan KTP yang sudah diisi oleh penduduk/pemohon dan ditandatangani oleh Penduduk, Kepala Desa/Kelurahan dan Camat dengan dilampiri kelengkapan berkas persyaratan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Petugas Registrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan verifikasi dan validasi data penduduk dan perekaman data ke dalam database kependudukan;
3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan dan menandatangani KTP.

SYARAT

Persyaratan pembuatan KTP untuk penduduk WNI:

1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin;
2. Surat Pengantar RT/RW dan Kepala desa/lurah;
3. Fotokopi :
 - KK
 - Kutipan Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun;
 - Kutipan Akta Kelahiran; dan
 - Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.

Kartu Keluarga menurut Perpres Nomor 96 Tahun 2018 mengartikan jika KK adalah kartu identitas keluarga yang berisikan data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga serta identitas dari anggota keluarga. Perpres ini juga memuat mengenai persyaratan dari Pembuatan Kartu Keluarga yaitu sebagai berikut :

1. Buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian;
2. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
3. Surat keterangan pindah luar negeri yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten Kota bagi WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia karena pindah;
4. Surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan Administrasi Kependudukan; dan
5. Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi Penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan.

Hal ini sejalan dengan Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 28 Tahun 2017 yang mengatur mengenai SOP dari pembuatan Kartu Keluarga :

PROSEDUR

Prosedur Penduduk WNI :

1. Petugas Registrasi Kecamatan menyampaikan formulir permohonan KK yang sudah diisi oleh penduduk/pemohon dan ditandatangani oleh Penduduk, Kepala Desa/Kelurahan dan Camat dengan dilampiri kelengkapan berkas persyaratan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Petugas Registrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan verifikasi dan validasi data penduduk dan perekaman data ke dalam database kependudukan;
3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan dan menandatangani KK.

SYARAT

1. Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing;
2. Fotokopi atau menunjukkan Kutipan Akta Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan;

3. Surat Keterangan Pindah/ Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; atau
4. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.
5. KK lama bagi yang Pisah KK

Menurut Peraturan Bupati Kabupaten Toraja Utara Nomor 28 Tahun 2017 menyebutkan jika jangka waktu penyelesaian penerbitan kartu keluarga adalah 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak diajukan permohonan dimaksud. Sedangkan untuk KTP, Jangka waktu penyelesaian penerbitan kartu tanda penduduk adalah 2 (dua) hari kerja terhitung sejak diajukan permohonan dimaksud. Secara standar di dalam Administratif Kependudukan ada banyak urutan atau alur di dalam penerbitan dan juga penataan dari dokumen kependudukan serta data kependudukan yaitu seperti dalam hal pembuatan dan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Penelitian terdahulu telah banyak dilakukan untuk memahami Transparansi Pelayanan Publik. Berbagai penelitian terdahulu telah menguak mengenai transparansi pelayanan, berikut hasil penelitian terkait yang dilakukan di beberapa daerah di Indonesia.

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurbadaliah, Safrul Rijali (2023) dengan judul penelitian Transparansi Pelayanan Publik di Desa Kapar Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Hasil penelitiannya menemukan bahwa berdasarkan indikator kesediaan dan aksesibilitas transparansi di kantor desa kapar kecamatan murung pudak kabupaten tabalong cukup transparan. Mengenai indikator kejelasan dan kelengkapan informasi di kantor desa kapar kecamatan murung pudak kabupaten tabalong tidak sejalan dengan indikator tersebut.

Penelitian selanjutnya oleh Muhammad Fikri Haikal dan Deasy Mauliana (2022) dengan judul Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini berjalan dengan baik. Transparansi, penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya, dan tanggung jawab telah berjalan dengan baik; kemudahan akses informasi telah berjalan dengan baik; namun, penyusunan mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap masih belum berjalan dengan baik.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Widya Nengsih,dkk (2019) dengan judul penelitian Penerapan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. Hasil penelitian ini menemukan jika Indikator pertama menunjukkan bahwa prinsip transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang diterapkan dengan baik. Indikator pertama menunjukkan bahwa proses pelayanan publik sangat transparan, kedua bahwa persyaratan dan prosedur pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat, dan ketiga bahwa informasi tentang pelayanan dapat diperoleh dengan mudah. Dari ketiga indikator ini, hanya satu indikator yang menunjukkan bahwa prinsip transparansi diterapkan di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang.

Selanjutnya penelitian dari Andri Irawan (2018), dengan judul Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator transparansi umumnya belum memberikan hasil terbaik. Indikator keterbukaan proses pelayanan dan kemudahan memperoleh informasi belum sepenuhnya transparan, yang menunjukkan hal ini. Selain itu, menunggu akan menyebabkan kesalahpahaman antara pemberi layanan dan masyarakat penerima layanan karena prosedur pelayanan masih belum jelas dan kurangnya penjelasan. Meskipun ada bidang khusus yang menangani pengaduan masyarakat, belum ada kotak saran untuk menerima pengaduan.

Dan penelitian lebih lanjut oleh Febrilita Anggelina Lombo, dkk (2022), dengan judul Transparansi Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Madidir Kota Bitung. Hasil penelitian menunjukkan jika pemerintah Kecamatan Madidir Kota Bitung belum sepenuhnya menerapkan prinsip transparansi dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pemerintah Kecamatan Madidir tidak transparan dalam memberikan informasi tentang prosedur, biaya, dan tidak jelas kapan layanan akan diselesaikan.

Berdasarkan pengamatan awal, terlihat bahwa Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara belum sepenuhnya menerapkan prinsip transparansi dalam pemberian layanan kepada masyarakat, khususnya dalam pengurusan KTP, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan Akta Kematian, Kartu Keluarga dan dokumen lainnya. Contoh spesifik, seperti pengurusan Pembuatan KTP dan Kartu Keluarga, menunjukkan kurangnya keterbukaan mengenai persyaratan yang diperlukan. Prosedur yang tidak jelas menyebabkan masyarakat harus melakukan bolak-balik dan sulit mendapatkan informasi terkait layanan tersebut, sehingga

mereka diharuskan mendatangi Kantor DUKCAPIL untuk mencari data dan informasi yang dibutuhkan.

Teori Transparansi Pelayanan yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2014) dapat digunakan untuk menganalisis situasi ini lebih mendalam, menekankan bahwa transparansi dalam pelayanan publik memerlukan keterbukaan dan aksesibilitas seluruh aspek dalam proses penyelenggaraan layanan bagi pengguna dan stakeholder. Pertama, dalam Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, penyelenggara layanan harus memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu pengurusan; ketidakjelasan dalam hal ini menunjukkan kurangnya keterbukaan yang berakibat pada kebingungan masyarakat.

Kedua, prosedur pelayanan yang tidak mudah dipahami menjadi penghalang bagi masyarakat, menciptakan hambatan dalam akses layanan yang seharusnya dapat dipenuhi dengan lebih efisien. Ketiga, sulitnya masyarakat mendapatkan informasi terkait layanan menunjukkan bahwa kemudahan memperoleh informasi masih rendah; semakin sulit masyarakat mendapatkan informasi, semakin rendah pula tingkat transparansi yang dirasakan. Dengan menggunakan teori transparansi pelayanan, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis lebih dalam mengenai aspek-aspek transparansi di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, terutama dalam layanan Pembuatan KTP dan Kartu Keluarga, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di DUKCAPIL tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DUKCAPIL) KABUPATEN TORAJA UTARA (Studi Tentang Pembuatan Kartu Keluarga dan KTP)”**

1.2 Tinjauan Teori

Peneliti melakukan tinjauan terhadap beberapa teori dan mempertimbangkan teori teori apa saja yang dapat menjelaskan apa saja yang perlu diukur dalam transparansi

a. **Transparansi (Ratminto dan Winarsih, 2005)**

Teori ini mengungkapkan jika segala upaya untuk memenuhi kebutuhan orang yang menerima layanan serta menjalankan peraturan perundang-undangan didefinisikan sebagai pelayanan

publik. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, transparansi harus terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Selain itu, transparansi harus disediakan secara memadai dan mudah dipahami untuk semua pihak yang membutuhkannya. Menurut Ratminto dan Winarsih terdapat 11 dimensi dalam transparansi yaitu

1. Manajemen dan Pelaksana Pelayanan Publik : pada dimensi ini pelayanan publik harus mudah diakses oleh publik serta harus diinformasikan kepada publik.
2. Prosedur Pelayanan : pada dimensi ini dimana prosedur pelayanan harus dibuat dengan sangat sederhana, tidak berbelit sehingga masyarakat mudah memahami.
3. Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan : prosedur harus diinformasikan kepada masyarakat secara baik dan jelas yang ingin mendapatkan layanan diharuskan memenuhi persyaratan yang sudah ditetapkan
4. Rincian Biaya Pelayanan : pada dimensi ini ditekankan keterbukaan yang dimana menjadi standar dari transparansi sehingga harus diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat terkait biaya, cara pembayaran, dll
5. Kepastian Waktu Penyelesaian : layanan dimensi ini perlu diinformasikan kepada masyarakat terkait berapa lama waktu pelayanan dimulai dari lengkapnya dokumen hingga akhir dari proses layanan
6. Janji Pelayanan : dimensi ini terkait komitmen yang dibuat berupa motto yang tertulis di unit kerja harus tertulis secara jelas
7. Standard Pelayanan : merupakan standar kualitas kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pemberi dan penerima layanan.
8. Informasi Pelayanan : harus dipublikasikan dan dipromosikan melalui media terkait biaya, prosedur, waktu, dll
9. Lokasi Pelayanan : harus jelas terkait Tempat pelayanan harus tetap dan mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan.
10. Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab untuk menyediakan layanan dan atau menyelesaikan keluhan harus ditetapkan secara formal berdasarkan SK.

b. Transparansi Anggaran(Kristianten 2006 dalam Sangki,Adianto Asi et al.,2017)

Kristianten menyebutkan bahwa transparansi anggaran adalah informasi terkait perencanaan penganggaran merupakan hak setiap masyarakat. Teori transparansi dari Kristianten menyebutkan jika terdapat 4 indikator untuk mengukur transparansi yaitu :

1. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen

Dalam indikator ini, Kristianten mengemukakan bahwa untuk mengukur transparansi dapat dilihat dari ketersediaan atau aksesibilitas dokumen, yaitu dokumen di balai Desa dapat dengan mudah diperoleh oleh masyarakat yang datang untuk mengurus sesuatu atau hanya berkunjung.

2. Kejelasan dan kelengkapan informasi

Transparansi memiliki hubungan erat dengan informasi. Selain itu, transparansi juga berkaitan dengan keterbukaan (openness), dan akses (access). Keterbukaan atas suatu informasi dan kemudahan akses untuk memperoleh suatu informasi.

3. Keterbukaan proses

Transparansi didefinisikan sebagai keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi tentang pengelolaan sumber daya publik kepada masyarakat, yang membutuhkannya. Selain itu, ia menyatakan bahwa transparansi akan berdampak positif pada struktur pemerintahan karena akan meningkatkan pertanggungjawaban para perumus kebijakan, sehingga masyarakat dapat memiliki kontrol yang lebih besar atas para pembuat kebijakan.

4. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi

Seperangkat aturan, kebijakan, atau peraturan yang dirancang untuk memastikan bahwa proses penentuan, pengukuran, dan pelaporan indikator dilakukan secara terbuka, jelas, dan dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan.

c. Transparansi Pelayanan (Agus Dwiyanto.,2014)

Teori ini mendefinisikan jika konsep transparansi yang ada dalam pelayanan publik mengarah kepada keadaan dimana seluruh aspek dalam proses penyelenggaraan pelayanan harus terbuka dan

dapat diakses dengan mudah oleh pengguna dan stakeholders yang membutuhkan. Teori Transparansi Pelayanan ini menjelaskan 3 indikator yang digunakan untuk mengukur transparansi yaitu :

1. Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan

Selama proses pelayanan, penyelenggara layanan harus berusaha untuk memberi tahu penerima layanan mengenai persyaratan yang perlu dipenuhi. Termasuk di dalamnya syarat, biaya, dan waktu.

2. Peraturan dan prosedur pelayanan

Indikator kedua ini mengarah kepada seberapa mudahnya prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna atau stakeholders lain.

3. Kemudahan untuk memperoleh informasi

Kemudahan memperoleh informasi ini terkait dengan berbagai aspek, dimana jika semakin mudah pengguna memperoleh informasi maka semakin tinggi tingkat transparansi.

Teori ini sudah menjadi rujukan di beberapa penelitian seperti penelitian yang dilakukan oleh Febrilita Anggelina Lombo, dkk (2022) Transparansi Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Madidir Kota Bitung. Penelitian kedua yaitu dari Liong Tundunaung, dkk (2018) Transparansi Pengelolaan Dana Desa di Desa Tabang Kecamatan Rainis Kabupaten Kepulauan Talaud. Irmawati, dkk (2022) Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalaea Kecamatan Betoambari Kota Baubau.

Alasan penggunaan teori transparansi pelayanan oleh Agus Dwiyanto (2014) dalam penelitian ini adalah karena peneliti menemukan bahwa, menurut teori tersebut, masyarakat seharusnya memiliki akses yang jelas terhadap informasi mengenai syarat, biaya, dan waktu pengurusan pembuatan KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Namun, dalam praktiknya, prinsip transparansi ini belum sepenuhnya diterapkan. Terdapat indikasi bahwa meskipun pemerintah mengklaim bahwa prosesnya sudah transparan, banyak warga yang merasa kurang mendapatkan informasi yang memadai, serta mengalami penundaan proses yang tidak dijelaskan dengan baik.

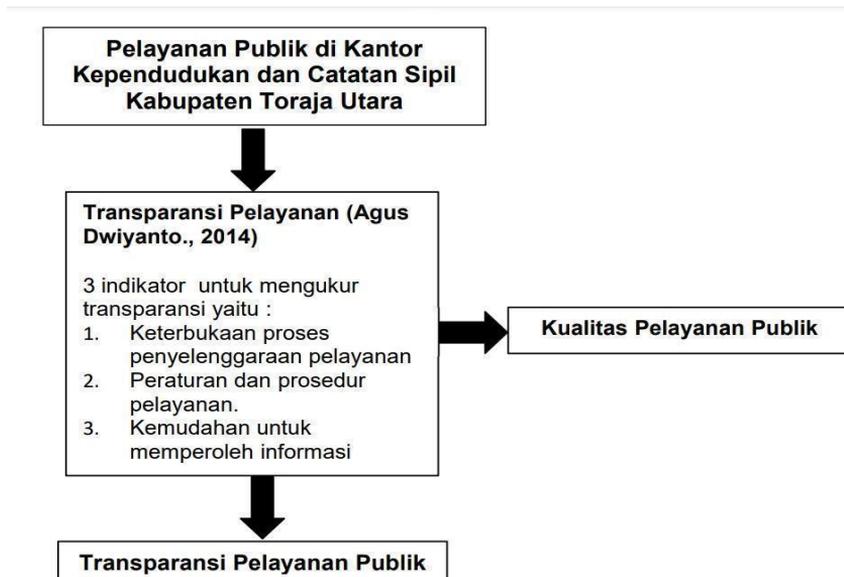
Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara masih mengalami berbagai kendala, seperti kurangnya keterbukaan mengenai persyaratan yang diperlukan dan prosedur yang tidak jelas. Hal ini menyebabkan masyarakat harus melakukan kunjungan berulang kali hanya

untuk mendapatkan informasi yang seharusnya dapat diakses dengan mudah. Dengan menggunakan teori transparansi pelayanan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan landasan untuk menilai apakah konsep transparansi yang dijelaskan dalam teori benar-benar diterapkan secara efektif di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

Penelitian ini akan berfokus pada pelayanan pembuatan KTP dan Kartu Keluarga, dua layanan yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat transparansi, seperti kurangnya sosialisasi mengenai prosedur, ketidakjelasan dalam peraturan, dan kesulitan dalam memperoleh informasi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menggali realitas yang ada, tetapi juga untuk memberikan rekomendasi yang konkret guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di DUKCAPIL tersebut, sehingga masyarakat dapat memperoleh hak dan informasi yang mereka butuhkan dengan lebih efektif.

Untuk memudahkan penelitian mengenai Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, maka peneliti membuat kerangka pikir sebagaimana panduan serta memberikan batasan terhadap penelitian ini sehingga tujuan penelitian tercapai dengan baik.

Gambar 1.1 Konsep Kerangka Berpikir



Sumber : Olahan Peneliti (2024)

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui transparansi pelayanan publik dalam pembuatan KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan serta menambah pengetahuan di dalam bidang Administrasi Publik yang berfokus pada Transparansi Pelayanan Publik.

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu, memberikan wawasan, ide atau gagasan kepada para civitas akademik yang mencari informasi atau referensi mengenai transparansi pelayanan publik di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara

3. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada banyak pihak, terutama kepada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dalam menerapkan prinsip transparansi terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat

BAB II

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menjawab permasalahan terkait transparansi dari pelayanan yang dilakukan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara yang mereka berikan kepada masyarakat yang ingin mengurus dokumen di kantor DUKCAPIL . Transparansi menjadi aspek yang penting dalam pembangunan administrasi yang baik. Alur pelayanan yang terarah dan jelas, dimana masyarakat harus dapat memperoleh informasi secara bebas dan mudah diakses oleh masyarakat

Tujuan dari penerapan metode ilmiah di dalam penelitian ini karena diperlukan di dalam desain penelitian agar dapat menuntun peneliti menggunakan langkah-langkah yang terarah serta sistematis, sehingga dapat membantu peneliti dalam memahami serta menghasilkan penelitian yang berkualitas, kredibel serta memiliki manfaat. Desain penelitian itu wajib mengikut sesuai dengan metode penelitian. Berikut ini adalah faktor faktor yang harus diperhatikan di dalam melakukan suatu penelitian yaitu :

2.1 Pendekatan

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang akan dibangun secara induktif. Metode penelitian kualitatif ini akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu seperti observasi, wawancara yang mendalam, dan dokumentasi. Untuk mendapatkan sebuah gambaran yang utuh mengenai situasi yang akan diteliti serta memiliki pemahaman yang baik terhadap sumber data, teknik pengumpulan data, dan validasi hasil penelitian. Dengan menggunakan pendekatan *case study* dapat membantu untuk memahami secara mendalam mengenai transparansi yang ada di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara terkait pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat yang akan melakukan pengurusan dokumen kependudukan.

2.1.1 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Transparansi Pelayanan Publik yang ada di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, yang akan berfokus kepada pembuatan/penerbitan KTP dan Kartu Keluarga. Penelitian ini menggunakan 3 Indikator untuk mengukur transparansi dari Agus Dwiyanto (2014):

1. Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan

Indikator ini mengarah kepada bagaimana selama proses pelayanan, penyelenggara pegawai harus berusaha untuk memberi tahu penerima layanan mengenai persyaratan yang perlu dipenuhi. Isu yang dianggap terkait dengan hal ini adalah penyelenggara layanan harus memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan, biaya, dan waktu pengurusan; ketidakjelasan dalam hal ini menunjukkan kurangnya keterbukaan yang berakibat pada kebingungan masyarakat.

2. Peraturan dan prosedur pelayanan

Indikator kedua ini mengarah kepada seberapa mudahnya prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna atau stakeholders lain. Isu yang dianggap terkait dengan hal ini adalah prosedur pelayanan yang tidak mudah dipahami menjadi penghalang bagi masyarakat, menciptakan hambatan dalam akses layanan yang seharusnya dapat dipenuhi dengan lebih efisien.

3. Kemudahan untuk memperoleh informasi

Kemudahan memperoleh informasi ini terkait dengan berbagai aspek, dimana jika semakin mudah pengguna memperoleh informasi maka semakin tinggi tingkat transparansi. Isu yang dianggap terkait dengan hal ini adalah sulitnya masyarakat mendapatkan informasi terkait layanan menunjukkan bahwa kemudahan memperoleh informasi masih rendah; semakin sulit masyarakat mendapatkan informasi, semakin rendah pula tingkat transparansi yang dirasakan.

2.2 Desain Penelitian

Awal dari suatu penelitian adalah memahami konteks dan latar belakang, maka dari itu penting dalam menjelaskan tempat penelitian. Penelitian ini berfokus kepada Transparansi yang diberikan oleh Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara kepada masyarakat yang akan mengurus pembuatan KTP dan Kartu Keluarga. Hal ini berkaitan dengan informasi mengenai alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu jelas dan terarah dimana informasi tersebut haruslah diperoleh masyarakat dengan bebas dan mudah diakses. Peneliti juga berharap jika penelitian ini dapat berlangsung di Tahun 2024 ini. Dalam hal itu pula terdapat dua data di dalam penelitian ini yaitu data Primer dan data Sekunder :

A. Data Primer

Data primer adalah data utama di dalam penelitian ini dimana data ini dikumpulkan oleh peneliti melalui pertemuan langsung dan nyata dari sumber kunci di lokasi penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari hasil wawancara yang mendalam, observasi secara langsung dan hasil pencatatan kondisi lapangan terhadap informan yang dianggap dapat berpotensi dalam memberikan informasi mengenai transparansi pelayanan pembuatan KTP dan Kartu Keluarga. Peneliti akan berada di lokasi secara langsung yang bertujuan untuk mengamati fenomena yang ada di lapangan kemudian mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk penelitian ini secara berkelanjutan. Pengumpulan data primer ini dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti :

- Observasi :

Observasi dapat diartikan sebagai kegiatan pengamatan secara langsung untuk mengamati suatu fenomena baik itu dari lokasi penelitian maupun dari sumbernya guna memperoleh keterangan data yang lebih spesifik terkait beberapa hal yang akan diteliti mengenai transparansi pelayanan pembuatan KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara

- Wawancara

Wawancara adalah proses pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan/dialog antara pewawancara dengan informan, kegiatan ini diarahkan oleh dua pihak yaitu penanya dan responden

B. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan peneliti secara tidak langsung tanpa berada di lokasi penelitian. Data ini berasal dari orang lain atau media lainnya yang telah diolah sebelumnya dari studi pustaka maupun dokumentasi sebelumnya. Hal tersebut dapat membantu peneliti dalam membangun suatu pemahaman mengenai topik penelitian. Data ini merupakan data berharga yang berupa bukti, buku, data arsip laporan, dll. Pengumpulan data sekunder ini dapat dilakukan dengan menggunakan alat

- Dokumentasi, yaitu melakukan pengumpulan data serta telaah pustaka dengan menggunakan berkas

ataupun dokumen yang dianggap dapat relevan/ memberikan informasi mengenai situasi atau permasalahan yang akan diteliti

- Studi Literatur, yaitu pengumpulan data yang dapat peneliti lakukan dengan cara menggunakan literatur seperti laporan penelitian, jurnal, artikel, karya ilmiah yang sesuai dengan topik penelitian.

2.3 Prosedur

2.3.1 Penentuan Informan

Informan adalah individu yang memberikan dan menyediakan informasi kepada peneliti terkait dengan penelitian. Penentuan informan yang dipilih untuk memberikan informasi itu disesuaikan dengan topik penelitian dan pemilihan informan ini dilakukan dengan cermat karena data yang berkualitas itu dihasilkan dari informan atau narasumber yang tepat dengan mempertimbangkan beberapa faktor seperti pengalaman, pengetahuan, informasi yang tersedia. Berikut ini adalah informan penelitian yang terdiri atas :

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
3. Kepala Bagian Kependudukan
4. Masyarakat yang dilayani / pengguna jasa

2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan. Dalam berbagai informasi penelitian, bahan penelitian dikumpulkan dengan menggunakan suatu teknik pengumpulan data untuk mengumpulkan informasi yang relevan yang kemudian informasi yang sudah terkumpul akan dianalisis untuk menghasilkan temuan penelitian. Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

- a. Observasi, yaitu teknik yang akan dilakukan peneliti dengan melakukan pengamatan di tempat instansi secara langsung pada objek yang akan diteliti dalam hal ini yaitu Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara guna mendapatkan informasi

yang diteliti terkait transparansi pelayanan pembuatan KTP dan Kartu Keluarga untuk mendukung penelitian

- b. Wawancara, adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengumpulkan data dengan melakukan dialog dan tanya jawab ataupun diskusi dengan informan terkait yang telah ditetapkan untuk menggali informasi terkait topik penelitian
- c. Studi Literatur/Kepustakaan, teknik ini digunakan untuk mengumpulkan bahan yang berkaitan dengan topik peneliti untuk melengkapi dan menambah pengetahuan yang bersumber dari jurnal, artikel, buku, karya ilmiah yang berkaitan dengan transparansi
- d. Dokumentasi, teknik ini dilakukan dimana peneliti akan mengumpulkan atau mengutip dari dokumen atau berkas yang terdapat di lokasi penelitian untuk melengkapi informasi.

2.3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses klasifikasi, deskripsi dan interkoneksi dari masalah dengan konsep peneliti (Rofiah et al., 2022). Ini merupakan langkah yang penting untuk peneliti kualitatif karena data yang didapatkan dari observasi, wawancara, studi literatur, dan dokumentasi tidak dapat langsung dijadikan dan dimasukkan sebagai data yang valid untuk penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif. Berikut merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan oleh peneliti dalam menganalisis data, yaitu :

- a. Reduksi Data

Tahap ini adalah proses dimana data yang sudah didapatkan perlu direduksi yaitu dengan dipilah atau dirangkum, serta mengambil hal-hal pokok yang sesuai dengan topik penelitian dengan cermat.

- b. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian dikelompokkan sesuai kategori pertanyaan dengan membuat format yang dapat membantu peneliti dalam menemukan pola antar data baik dalam bentuk teks naratif ataupun dalam bentuk tabel dan bagan

c. Verifikasi Data

Verifikasi ini merupakan langkah lanjutan dari proses penyajian data, peneliti akan membuat sebuah transkrip sementara yang disusun secara sistematis terhadap data yang diolah

d. Penarikan Kesimpulan

Proses ini merupakan tahap akhir dimana peneliti menyimpulkan data setelah semua proses pengumpulan data telah berakhir. Hal ini memudahkan peneliti dalam membuat kesimpulan akhir dari verifikasi awal yang sudah dibuat pada tahap sebelumnya

2.3.4 Validitas dan Reliabilitas Data

Dalam penelitian kualitatif, konsep validitas mengacu pada seberapa akurat data yang diperoleh dan mencerminkan apa yang diteliti. Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian indikator dengan kesesuaian teori, kebenaran isi, dan tujuan pengembangan. Reliabilitas mengacu pada konsistensi dan keabsahan data. Jika instrumen yang reliabel digunakan untuk mengukur objek yang sama berulang kali, mereka akan menghasilkan data yang konsisten.

Metode pengumpulan data kualitatif sangat berbeda, sehingga triangulasi dalam proses validasi data penelitian ini dapat digunakan dengan baik. Ini karena proses uji meningkatkan kredibilitas data dengan menggunakan berbagai sumber selain data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri untuk mendukung hasil penelitian. Namun, perlu diingat bahwa ada beberapa jenis triangulasi. Ini termasuk triangulasi sumber (memeriksa validitas data langsung dari sumber), triangulasi metode/teknis (memeriksa data dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda), dan triangulasi waktu (memeriksa data dalam berbagai waktu). Oleh karena itu, triangulasi teknis akan digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang akurat dan konsisten.