

TESIS

**ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINJAI**

**ANALYSIS OF THE ORGANIZATION OF PUBLIC SERVICES AT THE
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF SINJAI DISTRICT**

**LULU QURRATA A'YUN
E062221002**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINJAI**

Tesis

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar magister

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Disusun dan diajukan oleh

LULU QURRATA A'YUN
E062221002

Kepada

**PROGRAM STUDI S2 ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
SINJAI**

Disusun dan diajukan oleh
LULU QURRATA A'YUN
E062221002

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
pada tanggal **5 Januari 2024**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,



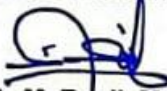
Prof. Dr. Nurlinah, M.Si.
NIP 196309211987022001

Pembimbing Pendamping,



Dr. A. M. Rusli, M.Si.
NIP 196407271991031001

Plt. Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan,



Dr. A. M. Rusli, M.Si.
NIP 196407271991031001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Prof. Dr. Phil. Sukri, S.IP., M.Si.
NIP 197508182008011008

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lulu Qurrata A'yun
Nim : E062221002
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang berjudul **"ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINJAI"** adalah hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran dari orang lain.

Apabila dikemudian hari atau dapat dibuktikan bahwa keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 05 Januari 2024

Yang menyatakan



Lulu Qurrata A'yun

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan sehingga bisa menyelesaikan Tesis yang berjudul “Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Hasanuddin. Tidak lupa pula penulis kirimkan shalawat salam atas junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari alam yang gelap menuju alam yang terang benderang seperti sekarang ini.

Dalam kesempatan kali ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua Bapak Drs. Ramli, M.Pd.I. dan Ibu Kartini, S.Pd.I., dengan penuh kasih sayang, serta ketulusan hati tanpa pamrih memberikan bantuan materil dan moril, selalu memberi semangat, berkat kekuatan doa luar biasa yang setiap saat beliau haturkan kepada penulis agar selalu mencapai kemudahan di segala urusan, diberi kesehatan dan perlindungan oleh Allah SWT.

Tesis ini tidak selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak dan oleh karena itu maka melalui kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc. selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan Magister (S-2) di Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Sukri, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh stafnya yang telah banyak memberikan bantuan dalam pengurusan administrasi kepada penulis.
3. Bapak Dr. A. M. Rusli, M.Si. selaku Plt. Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan seluruh staf pegawai di lingkungan Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu, nasehat, melayani urusan administrasi dan bantuan lainnya.
4. Ibu Prof. Dr. Nurlinah, M.Si. dan Bapak Dr. A. M. Rusli, M.Si selaku Pembimbing penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah rela mengorbankan waktunya

untuk membimbing penulis, memberi arahan, saran, dan kritikan terhadap penyusunan Tesis ini.

5. Seluruh tim penguji Ibu Prof. Dr. Nurlinah, M.Si., Bapak Dr. A. M. Rusli, M.Si., Bapak Prof. Dr. Juanda Nawawi, M.Si., Ibu Dr. Gustiana, M.Si., dan Bapak Dr. A. Lukman Irwan, M.Si., yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam upaya penyempurnaan Tesis ini.
6. Seluruh Dosen Pasca Sarjana Magister Ilmu Pemerintahan, Bapak Prof. Dr. Juanda Nawawi, M.Si., Ibu Prof. Dr. Nurlinah, M.Si., Bapak Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si., Ibu Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si., Bapak Dr. H. A. M. Rusli, M.Si., Bapak Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si., Ibu Dr. Indar Arifin, M.Si., Bapak Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si., Bapak Prof. Dr. Armin, M.Si., dan Bapak Prof. Dr. Phil. Sukri, S.IP., M.Si. terima kasih atas ilmu yang telah diberikan dan semoga bermanfaat bagi penulis.
7. Kepada suamiku (Praka Ahmad Hasyim) dan anakku (Aidhan Al-Ghifari Ahmad) yang telah setia menemani dan mendukung saya dalam segala hal serta senantiasa menghaturkan doa yang tiada hentinya.
8. Terima kasih kepada seluruh informan penulis serta semua yang terlibat dalam pengumpulan data maupun informasi yang menunjang penelitian ini.

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.

Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan. Terima kasih.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, Januari 2024

ABSTRACT

LULU QURRATAA'YUN. *An Analysis of the Implementation of Public Services at the Demography and Civil Registration Service of Sinjai Regency* (supervised by Nurlinah and A.M Rusli)

Public service activities are the process of providing and delivering services by the government to the community to facilitate various public interests, where all aspects of public service delivery must be transparent and easily accessible to the public. The aim of this research is to describe and analyze the transparency of public services at the Demography and Civil Registration Service of Sinjai Regency regarding the transparency of the public service delivery process, service procedures, and rules as well as the ease of access to information in the administration of services at the Demography and Civil Registration Service of Sinjai Regency. The method used in this research was descriptive qualitative study. The data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. The indicators used were (1) transparency of public service delivery process, (2) service procedures and rules, and (3) ease of access to information. The results of the research show that public service transparency in the Demography and Civil Registration Service of Sinjai Regency in terms of indicators of transparency in the process of providing public services has been well realized and provided a flow of information, news, explanations of mechanisms, procedures, data, and facts to stakeholders who need them. The information is very clear and in accordance with standard operational procedures (SOP) and population document requirements. Procedure indicators and service rules have provided convenience, where explanations regarding requirements, procedures, costs, and time required are in accordance with standard operational procedures (SOP) guided by regulations. Indicators of the ease of obtaining information regarding various aspects of the implementation of public services at the Demography and Civil Registration Service of Sinjai Regency cannot be said to be good (perfect). This is because the access to information on population documents via the website provided is not yet completely provided.

Keywords: public services, transparency, standard operational procedures



ABSTRAK

LULU QURRATA A'YUN. *Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai* (dibimbing oleh Nurlinah dan A.M. Rusli).

Kegiatan pelayanan publik adalah proses penyediaan dan pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memudahkan berbagai kepentingan publik. Semua aspek penyelenggaraan layanan publik harus bersifat transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis transparansi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai terkait dengan keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur dan aturan pelayanan, serta kemudahan akses informasi dalam penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Indikator yang digunakan adalah (1) keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, (2) prosedur dan aturan pelayanan, dan (3) kemudahan akses informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai pada indikator keterbukaan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik sudah terealisasi dengan baik karena penyediaan arus informasi, berita, penjelasan mekanisme, prosedur, data, dan fakta kepada *stakeholder* yang membutuhkan informasi sudah sangat jelas dan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) serta persyaratan dokumen kependudukan. Indikator prosedur dan aturan pelayanan telah memberikan kemudahan, karena penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan sudah sesuai dengan *Standar Operasional Prosuder* (SOP) dengan berpedoman pada regulasi. Indikator kemudahan untuk mendapatkan informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai belum dapat dikatakan baik (sempurna). Hal tersebut disebabkan akses informasi terhadap dokumen-dokumen kependudukan melalui *website* yang disediakan belum sepenuhnya lengkap.

Kata kunci: pelayanan publik, transparansi, standar operasional prosedur



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN Sampul | |
| PERNYATAAN PENGAJUAN | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN TESIS | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 10 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| A. Konsep Umum Pelayanan Publik | 13 |
| 1. Pengertian Pelayanan Publik | 13 |
| 2. Asas Pelayanan Publik..... | 17 |
| 3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik..... | 19 |
| 4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik..... | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 5. Kualitas Pelayanan Publik..... | 29 |
| 6. Faktor-Faktor Pelayanan Publik | 32 |
| 7. Standar Pelayanan Publik | 34 |
| B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 37 |
| C. Konsep Transparansi | 40 |
| D. Kerangka Pikir..... | 52 |
| BAB III. METODE PENELITIAN..... | 55 |
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian | 55 |
| B. Jenis dan Tipe Penelitian | 55 |
| 1. Jenis Penelitian | 55 |
| 2. Tipe Penelitian | 55 |
| C. Sumber Data | 56 |
| D. Informan Penelitian | 56 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 57 |
| F. Teknis Analisis Data | 58 |
| G. Fokus Penelitian..... | 60 |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 61 |
| A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai | 61 |
| 1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai | 61 |

| | |
|---|-----|
| 2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai | 63 |
| 3. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai..... | 64 |
| 4. Sumber Daya Perangkat Daerah | 86 |
| B. Hasil Penelitian dan Pembahasan | 89 |
| 1. Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai | 89 |
| BAB V. PENUTUP | 117 |
| A. Kesimpulan | 117 |
| B. Saran | 119 |
| DAFTAR PUSTAKA | 121 |
| LAMPIRAN | 125 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Informan Penelitian | 57 |
| Tabel 4.1 Rincian Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 87 |
| Tabel 4.2 Rincian Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Golongan | 88 |
| Tabel 4.3 Rincian Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bersarkan Tingkat Pendidikan | 88 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir | 54 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai | 86 |
| Gambar 4.2 Tampilan Website dan Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai | 95 |
| Gambar 4.3 Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai..... | 113 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan pelayanan publik adalah proses penyediaan dan pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memudahkan berbagai kepentingan publik. Kegiatan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan publik sangat dibutuhkan termasuk pelayanan pada aspek yang mendasar yaitu pemenuhan kebutuhan primer. Salah satu yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan publik adalah kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, oleh sebab itu untuk meningkatkan dan menjamin penyedia pelayanan yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintah serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam pelayanan publik, maka dibuatlah landasan hukum yang tertuang dalam UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Menurut UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik tersebut, tertulis bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Transparansi dalam pelayanan publik berkaitan dengan adanya keterbukaan informasi publik kepada masyarakat. Dengan adanya informasi publik yang transparan, maka akan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi dari masyarakat. Di Indonesia saat ini, Keterbukaan informasi publik masih kurang terlaksana, hal ini dibuktikan dengan Peringkat yang dikeluarkan oleh Global Open Data Index 2022. Indonesia masih menempati peringkat ke-61 dari 94 negara dalam Indeks Keterbukaan Informasi Publik. Keterbukaan data di Indonesia masih jauh tertinggal dibandingkan negara tetangga.

Transparansi menjadi salah satu prinsip penting dalam mewujudkan *Good Governance*. Dengan kata lain, transparansi merupakan prinsip yang mendukung akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk menerima informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, seperti informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai.

Menurut UNDP, transparansi dalam *good governance* dapat diketahui sebagai kebebasan untuk mendapatkan informasi mudah diakses oleh masyarakat dan adanya pengawasan dalam bentuk partisipasi masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara (KEPMENPAN) Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis

Transparansi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan alur (*Flow Chart*) yang dipampang di dalam ruangan pelayanan, kemudian untuk kepastian rincian biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan mengharuskan diinformasikan secara jelas dan diletakkan pada loket pelayanan ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dengan jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Pada kenyataannya, pengguna layanan seringkali tidak menyadari hal diatas karena tidak dapat membaca, memahami atau bahkan melihat papan pengumuman karena letaknya yang tidak strategis. Selain itu, para pemberi layanan perlu menjelaskan, atau berinteraksi dengan para pengguna layanan terkait berbagai aspek penting dalam proses pelayanan publik seperti persyaratan, biaya, dan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan untuk memudahkan pengguna layanan.

Pelayanan publik merupakan pelayanan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik berperan sebagai indikator yang sangat penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Tata pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan publik diberikan untuk kepentingan masyarakat. Kualitas dan mutu pelayanan berimplikasi pada kepuasan masyarakat,

karena masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diharapkan dapat berjalan sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku. Selain itu, diharapkan pemerintah fokus pada kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Transparansi merupakan salah satu prinsip yang penting dan harus ada dalam setiap kegiatan atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemerintahan yang baik akan transparan kepada masyarakat baik di tingkat pusat maupun daerah dan harus dibangun dalam kerangka arus informasi yang bebas, tepat guna dan dapat dipahami.

Dalam pelayanan publik, masih banyak persyaratan yang belum diketahui masyarakat secara pasti. Minimnya akses informasi berbagai isu terkait pelayanan publik yang esensial membuat masyarakat bingung. Penyedia layanan harus terbuka dan memberi pengguna layanan akses ke berbagai informasi mengenai proses kebijakan publik, alokasi anggaran untuk implementasi kebijakan, dan pemantauan dan evaluasi implementasi kebijakan.

Transparansi publik pada semua tingkatan birokrasi dan pada semua kegiatan administrasi publik sangat penting sebab menjadi kondisi dan tuntutan utama atau dasar untuk demokrasi dalam pemberian layanan

publik. Tuntutan untuk transparansi di segala bidang kegiatan pemerintahan, termasuk pemberian layanan publik, yang dapat diandalkan, terpercaya, dan mudah diakses, merupakan satu isu sentral yang dihadapi oleh institusi-institusi atau otoritas publik lokal.

Transparansi pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan yang representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Hal tersebut tertuang dalam UU No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik. Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting, seiring dengan semakin kuatnya keinginan untuk terus mengembangkan praktik *good governance* yang mensyaratkan adanya ruang khusus transparansi dalam seluruh proses penyelenggaraan ke pemerintahan dan pelayanan kemasyarakatan.

Dengan adanya transparansi dalam pelayanan publik, maka dapat membangun kepercayaan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Selain itu, sebagian besar permasalahan dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan berasal dari rendahnya transparansi yang menyebabkan ketidakpastian pelayanan, praktik suap, dan terlalu besarnya biaya transaksi dalam kegiatan pemerintahan dan pelayanan.

Berdasarkan Hasil survei dari Ombudsman tahun 2022, melaporkan bahwa rapor pelayanan publik di Kabupaten Sinjai masih berada pada zona kuning atau tingkat kepatuhan sedang dengan nilai kepatuhan 60,66. Hal ini dapat dilihat pada informasi yang di dapat melalui media berita Online, bahwa pemerintah daerah masih perlu melengkapi standar pelayanan publik dengan melengkapi informasi biaya, prosedur, jangka waktu dan kepastian hukum investasi. Karena dengan ketersediaan standar tersebut mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan menutup celah korupsi juga maladministrasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik di wilayah Sulawesi Selatan. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Adapun Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai yaitu, 1) Perumusan kebijakan teknis bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah yang ditetapkan Pemerintah Daerah. 2)

Perumusan program dan bimbingan teknis serta pengarahan dalam pelaksanaan kegiatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3) Pengoordinasian, pengawasan dan pengendalian, pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 4) Pelaksanaan evaluasi serta pelaporan penyelenggaraan pemerintah daerah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi.

Berdasarkan latar belakang masalah dan pengamatan peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dalam hal transparansi pelayanan publik diantaranya adalah: Dilihat dari tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai terkait persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang belum dipenuhi. Beberapa persyaratan pelayanan belum dipublikasikan pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai serta tidak adanya penjelasan kepada para pengguna mengenai alasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan. Kemudian mengenai Prosedur dan Aturan Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dilihat dari segi standar operasional prosedur yang belum jelas seperti tidak adanya papan informasi yang memuat persyaratan dari beberapa

jenis pelayanan, tidak adanya rincian biaya yang jelas diloket pelayanan dan kepastian jangka waktu penyelesaian membuat masyarakat menjadi kebingungan.

Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai juga belum terealisasi dengan baik dimana masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan website dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai serta tidak update data terbaru sehingga membuat website tersebut kurang optimal. Hal ini dapat dilihat pada informasi yang didapat melalui media berita online Rabu, (26/4/2023), bahwa Komitmen Pemerintah dalam mengutamakan pelayanan masyarakat khususnya pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sinjai masih ambigu. Dimana, pelayanan publik di Disdukcapil Sinjai dinilai masih berbelit-belit, lambat, ketidakpastian, dan melelahkan. Sehingga perlu kejelasan pelayanan publik dalam persepektif administrasi publik agar mampu menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang begitu kompleks yang bermuara kepada penciptaan pelayanan yang efektif.

Hal tersebut berarti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai belum sepenuhnya menerapkan transparansi

pelayanan publik, apabila hal seperti ini terjadi terus menerus, tentu saja akan berdampak negatif kepada citra instansi pemberi layanan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sinjai”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan oleh penulis pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai?
2. Bagaimana Prosedur dan Aturan penyelenggaraan Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai?
3. Bagaimana kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

2. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis Prosedur dan Aturan penyelenggaraan Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.
3. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

Dalam penelitian ini tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur dan Aturan Pelayanan serta kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan secara umum dapat didefinisikan sebagai keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.

D. Manfaat Penelitian

1. Signifikansi teoritik

Disemua instansi pemerintah pasti mengupayakan adanya tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur dan Aturan Pelayanan serta kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat menemukan transparansi pelayanan publik pada

penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

2. Signifikansi praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini dapat dilihat terutama pada tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur dan Aturan Pelayanan serta kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik pada instansi pemerintah lainnya.

3. Signifikansi metodologis

Fokus penelitian transparansi pelayanan publik terletak pada tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur dan Aturan Pelayanan serta kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan. Karena itu, pengungkapan fakta dan analisisnya juga harus menggunakan indikator yang tepat untuk mengukur transparansi pelayanan publik. Hal ini memerlukan kemampuan peneliti untuk menentukan dengan tepat siapa aktor yang relevan untuk menjadi *key informan*. Kesulitan ini membawa konsekuensi terhadap aspek metodologis terutama bagaimana cara memperoleh informasi terhadap obyek yang masih

kurang jelas. Terakhir tentu berkaitan dengan *value judgment*, etika dan pilihan moral dari peneliti, yaitu harus mampu merekonstruksi kembali fakta-fakta yang diungkapkan oleh narasumber dengan tidak menghilangkan konstruksi makna yang dibangun oleh pelaku sosial.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Umum Pelayanan Publik

1. 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)

keprofesionalan; (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 dan Holidin (2018:2) Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan.

Menurut Mulyadi (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.

Selanjutnya Lanin dan Hermanto (2019:377) 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.

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik Pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumberdaya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didamba-dambakan oleh masyarakat (Botutihe, 2017:2).

Menurut Indriyani dan Kurniadi (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.

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 (Sapri et al., 2022:15).

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

2. Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanann yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas pelayanan. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Adapun asas pelayanan sesuai dengan Keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2004 dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik menurut Mahmudi dalam Kamaruddin (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.

Dalam proses pelayanan publik, untuk memberikan jaminan terhadap kebutuhan dan hak dasar konsumen dalam hal ini masyarakat yang

medapat pelayanan publik, maka proses pelayanan publik memiliki asas yang menjadi nilai dasar dalam proses pelayanan publik.

3. Jenis-jenis pelayanan publik

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya Negara sebagai abdi masyarakat. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik dilakukan juga dari beberapa macam bentuknya. Menurut Mulyadi (2016:212) jenis pelayanan umum atau publik ada beberapa jenis antara lain :

a. Pelayanan administrative

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, kartu tanda penduduk, surat tanda kendaraan bermotor, Paspor, surat izin mengemudi (SIM) dan lain sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan sebagainya.

Manajemen pelayanan pada sektor publik menurut Ahmad (2018:53) merupakan keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain yang milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. Lebih lanjut, produk layanan menurut sifatnya dibedakan ke dalam kategori berikut:

a. Produk layanan private

Produk layanan ini memiliki sifat jika telah dimiliki secara individual, maka sipemilik dapat mencegah individual lain menggunakannya.

b. Produk layanan publik

Produk layanan ini digunakan secara kolektif bagi individual siapa saja yang ini menggunakan dan tidak mungkin seorang individu mencegah individu lain menggunakannya.

c. Produk layanan yang disediakan oleh Negara atau swasta.

Sektor swasta memiliki peran penting dalam penyediaan produk-produk layanan private dan saling bersaing dalam penyediaanya menurut selera konsumen.

d. Pelayanan pemerintahan

Adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM.

e. Pelayanan pembangunan

Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara.

f. Pelayanan utilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air dan transportasi massal.

g. Pelayanan sandang, pangan dan papan

Jenis pelayanan yang menyediakan bahan pokok kebutuhan masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti gas, minyak, gula dan beras.

h. Pelayanan kemasyarakatan

Jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan seperti kesehatan dan pendidikan.

Dalam proses pelayanan publik, beberapa ahli memberikan penjabaran tentang jenis pelayanan publik, yang paling mendasar adalah proses pelayanan publik membagi jenis dalam pelayanan administratif, barang dan jasa.

4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip atau asumsi dasar dari pelayanan publik baru (*new public service*) dalam Mulyadi (2016:39) adalah sebagai berikut:

- a. Melayani warga Negara bukan pelanggan (*server citizen, not costumer*), melalui pajak yang mereka bayarkan maka warga Negara adalah pemilik sah (*legitimate*) Negara bukan pelanggan.
- b. Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*); kepentingan publik seringkali berbeda dan kompleks, tetapi Negara berkewajiban untuk memenuhinya. Negara tidak boleh melempar tanggungjawabnya kepada pihak lain dalam memenuhi kepentingan publik.
- c. Kewarganegaraan lebih berharga atau bernilai daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*); kewirausahaan itu penting, tetapi warga negara berada di atas segala-galanya.
- d. Berpikir strategis dan bertindak demokratis (*Think strategically, act democratically*); pemerintah harus mampu bertindak cepat dan menggunakan pendekatan dialog dalam menyelesaikan persoalan publik.
- e. Menyadari bahwa akuntabilitas tidaklah mudah (*recognize that accountability isn't simple*); pertanggungjawaban merupakan proses

yang sulit dan terukur sehingga harus dilakukan dengan metode tepat.

- f. Melayani dari pada mengarahkan (*serve rather than steer*); fungsi utama pemerintah adalah melayani warga Negara bukan mengarahkan.
- g. Menghargai manusia tidak hanya sekedar produktivitas (*Value People, Not just productivity*); kepentingan masyarakat harus menjadi prioritas meskipun bertentangan dengan nilai-nilai produktivitas.

Sedarmayanti dalam M. Tahir (2015:104) menjelaskan bahwa *good governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and service* disebut *governance* sedangkan praktek terbaiknya disebut *good governance*. Sesuai dengan Keputusan MenPAN nomor 63 tahun 2004 tentang prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah dipahami, dan mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan;
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - e. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - h. Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
 - i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan

sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja dalam Ahmad, (2018:24) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, meliputi:

- a. Menetapkan standar pelayanan, artinya, standar tidak hanya menyangkut standar atas produk layanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan segala informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkan.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan masyarakat yang disediakan oleh penyelenggara

pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.

- e. Meluruskan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang, jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera meluruskan sesuai dengan kapasitasnya, atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.
- f. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Sebab kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektifitas serta ekonomis, maka dalam penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanann harus memenuhi kriteria tersebut.
- g. Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Disamping itu, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, B. Ahmad dan Si (2018:26) mengungkapkan perlu juga ditetapkan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.

- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur itu tidak boleh membingungkan dan mengundang interpretasi ganda.
- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam system, artinya orang-orang bekerja mengikuti suatu system, satu mata rantai yang akhirnya membuahakan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
- d. Peninjauan oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik, artinya dilakukan penyempurnaan dari prosedur jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakan secara berkala. Semua staf hendaknya siap dan ingin pula berubah.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.
- g. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya ia melaksanakan suatu kewajiban.

Dalam penyusunan, permenpan- RB no. 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dalam penetapan dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut :

- a. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Prinsip pelayanan publik yang dibahas diatas adalah aturan main dalam proses pelayanan, artinya prinsip pelayanan menjadi pegangan dalam memberikan proses pelayanan kepada publik oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah.

5. Kualitas pelayanan publik

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas SDM aparatur penyelenggara pelayanan publik. Di dalam undang- undang nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa sumber daya manusia yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pembina, penanggung jawab, dan organisasi penyelenggara pelayanan publik. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik yang sekurang-kurangnya meliputi: (1) Pelaksanaan Pelayanan, (2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, (3) Pengelolaan Informasi, (4) Pengawasan Internal, (5) Penyuluhan kepada Masyarakat, dan (6) Pelayanan Konsultasi (pasal 8 ayat (2) undang- undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik).

Menurut Tangkilisan (2005:219) menjelaskan bahwa Indikator kualitas pelayanan dapat dilihat sebagai berikut :

a. Kenampakan fisik (*Tangible*)

Kenampakan fisik mencakup fasilitas operasional yang berupa sarana fisik perkantoran yaitu gedung perkantoran, komputerisasi

administrasi, ruang tunggu serta tempat informasi yang diberikan kepada pelanggan.

b. Reliabilitas (*Reability*)

Mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta sejauh mana kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

c. Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d. Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi ini meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani pelanggan.

e. Kesopanan (*Courtesy*)

Kesopanan yaitu sikap yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan dan keberadaan petugas selama jam kerja.

g. Keamanan (*Security*)

Keamanan disini adalah jaminan keamanan terhadap pelanggan dalam mekanisme pelayanan.

h. Akses (*Access*)

Hal ini meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, serta kemudahan dalam prosedur.

i. Komunikasi (*Communication*)

Meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah pelanggan segera mendapatkan respon jika terjadi kesalahan.

j. Pengertian (*Understanding the customer*)

Meliputi pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml dalam (Saggaf et al., 2018:167) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

- a. *Tangible* (Berwujud)
- b. *Reliability* (Kehandalan)
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)

Selain kualitas pelayanan publik, efektif atau tidaknya kinerja suatu organisasi juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan tujuan utama dari suatu pelayanan. Adapun kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja suatu organisasi yang memberikan pelayanan menurut Ali et al (2019:5) yaitu :

a. Waktu

Cepat tidaknya satuan kerja dalam organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya jelas merupakan suatu kriteria.

b. Kecermatan

Kecermatan dapat dijadikan ukuran, dalam hal ini yang dimaksud ialah misalnya jika menurut pengalaman pelanggan kurang dari yang seharusnya maka pelanggan akan cenderung memberikan penilaian yang cenderung kurang baik.

c. Gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian layanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efisiensi dan efektivitas kerja suatu organisasi.

6. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik

Menurut Thoha dalam Daraba (2015:55) mengemukakan 2 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah:

- a. Faktor individual yang menunjuk pada sumber daya manusia dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.
- b. Faktor system yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Agus Dwianto dalam Masdar (2009:79) mengidentifikasi dua faktor penting penyebab buruknya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a. Absennya peraturan yang mengatur secara jelas hak dan kewajiban pemberi dan penerima layanan. Selama ini peraturan-peraturan yang ada (baik undang-undang maupun peraturan daerah) tidak mengatur hak dan kewajiban pemberi dan pengguna pelayanan secara seimbang. Peraturan-peraturan yang ada kebanyakan mengatur kewajiban pengguna jasa seperti kewajiban retribusi dan pajak, tanpa memberikan perlindungan yang memadai mengenai hak-hak mereka.

Ironisnya peraturan ini juga pernah mengatur sanksi bagi pemberi layanan jika tidak menjalankan penyelenggaraan pelayanan.

- b. Kompleksnya struktur birokrasi pelayanan publik yang dikenal dengan “kaya struktur, miskin fungsi”. Panjang dan kompleksnya struktur birokrasi pelayanan publik ini, seringkali membuat suatu bagian keputusan dari bagian-bagian yang secara hirarkis berada di atasnya. Akibatnya, suatu proses pelayanan publik sering kali harus menunggu berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan.

7. Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A berbunyi bahwa “standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Dalam Permenpan No. 15 Tahun 2014 pengertian dari standar pelayanan publik adalah standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara

kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat mudah terjangkau dan terukur.

Standar pelayanan merupakan suatu spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau Badan Layanan Umum terhadap masyarakat dengan adanya standar pelayanan publik maka akan terjamin kualitas dan kuantitas dari suatu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat sehingga diharapkan akan meratanya pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan menghindari kesenjangan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Sejalan dengan itu, Dwiyanto dalam Kamaruddin (2019:78) bahwa penetapan standar pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik di Negara Kesatuan. Standar pelayanan dapat mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan. Input pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antara daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

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

Selanjutnya Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012, Bab II Point Berbunyi “dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara,

- b. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketepatan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau,
- c. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan,
- d. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan,
- e. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan,
- f. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat,
- g. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Handayani dan Nur (2019:190) dapat dilakukan dengan tiga cara. Pertama, pelayanan

fungsional, yakni pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya. Contoh dari jenis pelayanan ini di antaranya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan berkaitan dengan akses masyarakat terhadap pendidikan, pelayanan haji oleh Kementerian Agama, pelayanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan, Pelayanan Pembuatan e-KTP dan KK Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan lain-lain.

Kedua, pelayanan terpusat, yakni pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait layanan yang bersangkutan. Pelayanan haji oleh Kementerian Agama, pelayanan transportasi udara oleh Dinas Perhubungan, pelayanan keamanan oleh kepolisian, dan yang lain merupakan contoh dari jenis pelayanan terpusat.

Ketiga, pelayanan terpadu. Dalam hal ini terdapat dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan terpadu satu atap dan pelayanan terpadu satu pintu. Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani

melalui satu pintu. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2006, pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan satu pintu diselenggarakan dengan tujuan (1) meningkatkan kualitas pelayanan publik dan (2) memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Menurut J. Salusu dalam Ahmad (2018:5) secara garis besar, organisasi terdiri atas organisasi bisnis, organisasi publik dan organisasi non-profit. Ketiga organisasi yang melayani masyarakat tersebut memiliki perbedaan khas disamping persamaan-persamaan yang fundamental. Organisasi publik mempunyai misi untuk melayani publik. Organisasi publik tidak dituntut sama dengan organisasi publik karena yang dilayani terbatas, begitupun dengan organisasi bisnis yang memberikan pelayanan dengan motif untuk mencari keuntungan. Menurut B. Ahmad dan Si (2018:26) bahwa melihat uraian diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan umum tidak selamanya hanya diberikan oleh pemerintah, tetapi dapat pula diberikan oleh BUMN dan organisasi swasta. Demikian pula objek yang dilayani, ia dapat bersifat individual maupun sekelompok masyarakat sebagai suatu keseluruhan.

Penyelenggaraan pelayanan publik, dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh organisasi publik, private dan non-profit dengan penyelenggara memberikan pelayanan fungsional, pelayanan terpusat dan pelayanan terpadu.

C. Konsep Transparansi

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 (Harsini, 2018:68). Transparansi adalah keterbukaan pemerintah kepada publik tentang semua informasi yang berkaitan dengan administrasi kegiatan pemerintah Suharyono dalam (A'yun 2022:121).

Dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang menjamin pengguna layanan untuk mendapatkan informasi. Pemberi layanan wajib memberikan informasi yang dapat dilihat, dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non-elektronik.

Selain itu, Herlina (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 Cooperation 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.

Dalam Praktik penyelenggaraan pelayanan publik, transparansi atau keterbukaan dalam pelayanan sangat penting sehingga dapat terwujudnya pelayanan yang transparan. Menurut Dwiyanto (2021:43) transparansi diartikan sebagai penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan didalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai. Pendapat lain tentang pengertian transparansi yaitu menurut Hamid (2020:126) transparansi itu berarti keterbukaan pemerintahan dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah.

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 dan Unde (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 Androniceanu (2021:152) dalam penelitian tentang *Transparency in public administration as a challenge for a good democratic governance* menyatakan bahwa :

“Public administration is transparent when most information about its activities, policies and decisions is accessible to the public. Transparency is the result of available information. Being transparent has advantages for participation, because it encourages the involvement of citizens in the decision-making process, for accountability, because, in a democracy, citizens have the right to hold public officials accountable for their actions and for the efficiency of public administration, because only through access to information, be it reactive or proactive, do citizens find out what the administration does for them and can appreciate the quality of services and provide feedback on them to the administration.”

Hal tersebut berarti administrasi publik bersifat transparan ketika sebagian besar informasi tentang kegiatan, kebijakan, dan keputusannya dapat diakses oleh publik. Transparansi adalah hasil dari informasi yang tersedia. Menjadi transparan memiliki keuntungan untuk partisipasi, karena mendorong keterlibatan warga negara dalam proses pengambilan keputusan. Dalam demokrasi, warga Negara memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban pejabat publik atas tindakan mereka dan efisiensi administrasi publik, karena hanya melalui akses informasi, baik reaktif maupun proaktif, warga mengetahui apa yang dilakukan pemerintah untuk mereka dan dapat menghargai kualitas layanan dan memberikan umpan balik kepada pemerintah.

Menurut Setiono (2019:90), 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 Maulana dan Ridwan (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 dan Castillo (2020:32) 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 (2020:14) menjelaskan bahwa Menurut Ombudsman, beberapa strategi penerapan transparansi dalam pelayanan masyarakat yaitu :

- a. Mengidentifikasi peran masyarakat agar mendorong partisipasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik,
- b. Meningkatkan peran lembaga pengawas eksternal dalam mengawasi pelayanan publik,
- c. 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 (2023:164) mengemukakan bahwa proses transparansi meliputi:

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

Selain itu, Ilmih (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 (2018:3) terdapat 6 prinsip transparansi meliputi:

- 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.

B. Irawan dan Budiono (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 (2009:97) mengatakan bahwa ada empat bentuk implikasi transparansi yang diperlukan, antara lain:

- a. Semua informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik harus terbuka bagi siapa saja. Ketidakterbukaan informasi akan mendorong terjadinya penyelewengan;
- b. Mekanisme kontrol tidak akan terjadi jika tidak ada keterbukaan dalam memperoleh akses informasi;

- c. Masyarakat harus memiliki akses untuk memperoleh semua informasi/ dokumen yang berkaitan dengan publik;
- d. Semua informasi tersebut harus dapat/mudah dimengerti oleh masyarakat

Menurut Ratminto dan Septi (2005:209), adapun 10 Indikator untuk mengukur prinsip transparansi yaitu:

- a. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- b. Prosedur Pelayanan
- c. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan
- d. Rincian Biaya Pelayanan
- e. Waktu penyelesaian Pelayanan
- f. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
- g. Lokasi Pelayanan
- h. Janji Pelayanan
- i. Standar Pelayanan Publik
- j. Informasi dan Layanan Pengaduan.

Indikator untuk mengukur Transparansi menurut Kristianten dalam Sangki (2017:73) yaitu: Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen yaitu akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu, Kejelasan dan kelengkapan informasi yaitu penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya, Keterbukaan proses yaitu kemudahan akses informasi, dan

Kerangka regulasi yang menjamin transparansi yaitu menyusun suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran.

Dari beberapa pengertian transparansi menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa transparansi ialah penyediaan informasi tentang aktivitas penyelenggaraan pemerintahan yang harus disertai dengan mudahnya masyarakat untuk dapat mengetahui suatu informasi tertentu secara benar. Transparansi masih menjadi “barang mewah” sehingga tidak semua orang bisa menikmatinya. Padahal transparansi menjadi salah satu prinsip yang penting dari pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintahan dinilai baik buruknya, salah satunya ditentukan oleh tingkat transparansi didalam pemerintahannya (Dwiyanto, 2021:17).

Adapun Indikator utama yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur Transparansi Pelayanan Publik yaitu menurut (Dwiyanto, 2006:41) :

- a. Tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Persyaratan pelayanan harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna. Penyelenggara layanan harus berusaha menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan yang harus dipenuhi

beserta alasan diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan.

- b. Prosedur dan Aturan Pelayanan yaitu seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan stakeholders yang lain. Maksud dari dipahami di sini bukan hanya dalam arti literal semata tetapi juga makna dibalik semua prosedur dan peraturan itu. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna. Menjelaskan kepada para pengguna dan stakeholders yang membutuhkan informasi dan penjelasan mengenai prosedur dan praktik pelayanan merupakan bagian dari konsep transparansi pelayanan. Karena itu, memahami segala aspek penyelenggaraan pelayanan juga menjadi tugas para penyelenggara pelayanan. Mereka harus mampu menjelaskan mengapa prosedur dan ketentuan dalam praktik pelayanan dibuat sebagaimana adanya. Dengan demikian, para penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat mengkritisi prosedur dan aturan main dalam penyelenggaraan pelayanan karena banyak prosedur dan ketentuan yang selama ini mereka gunakan tidak dapat dipahami dengan mudah oleh para pengguna.
- c. Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna

memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi transparansi. Misalnya, ketika pengguna dengan mudah memperoleh informasi mengenai biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan maka pelayanan publik itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Begitu pula ketika informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan cara memperoleh pelayanan dapat diperoleh dengan mudah oleh para pengguna, maka penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dikatakan memiliki tingkat transparansi yang tinggi.

Pendapat lain yang juga mengemukakan tentang indikator dari transparansi yaitu menurut Hamid (2020:34) bahwa keberhasilan transparansi dapat dilihat dari beberapa indikator diantaranya yaitu:

- a. Meningkatnya keyakinan dan kepercayaan publik kepada institusi bahwa institusi adalah bersih dan berwibawa,
- b. Meningkatnya partisipasi publik dalam penyelenggaraan institusi,
- c. Bertambahnya wawasan dan pengetahuan publik terhadap penyelenggaraan institusi,
- d. Berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Transparansi atau keterbukaan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik harus bisa diterapkan dengan baik sesuai dengan indikator-indikator tertentu yang dapat mengukur sejauh mana prinsip

transparansi sudah dilaksanakan dalam praktik pelayanan publik. Apabila penerapan prinsip transparansi sudah sesuai dengan indikator maka dapat dikatakan bahwa penerapan transparansinya sudah baik dan dapat mewujudkan suatu tata pemerintahan yang baik atau pemerintahan yang transparan.

Dengan demikian transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Dalam arti bahwa pemerintah berkewajiban untuk memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menunjang proses pelayanan kepada publik.

D. Kerangka Pikir

Berdasarkan beberapa konsep dan teori yang telah diuraikan di atas dimana transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Dalam arti bahwa pemerintah berkewajiban untuk memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menunjang proses pelayanan kepada publik. Peningkatan transparansi pada proses penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pengelolaan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik terus ditingkatkan oleh pemerintah.

Adapun Indikator utama yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur Transparansi Pelayanan Publik yaitu menurut (Dwiyanto, 2006:41) :

- a. Tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Prosedur dan Aturan Pelayanan
- c. Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan indikator diatas untuk mengukur aspek transparansi, karena dalam memberikan pelayanan publik Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dituntut agar selalu memudahkan masyarakat dalam mengakses segala informasi yang dibutuhkan, mulai dari aspek persyaratan, waktu, biaya, dan mekanisme pelayanan. Oleh karena itu, ketiga aspek diatas dinilai dapat digunakan untuk menganalisis permasalahan dan menggambarkan transparansi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

Indikator ini secara ringkas dibangun modelnya dalam diagram alur pikir yang tergambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1.
Kerangka Pikir

