

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan manifestasi konkret dari kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar warganya. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari transparansi yang menjadi pilar utama mewujudkan *good governance*. Transparansi merupakan bagian integral dari akuntabilitas publik, di mana setiap proses pelayanan harus dilakukan secara terbuka agar masyarakat dapat menilai dan mengawasi kinerja birokrasi. Transparansi juga mencerminkan sejauh mana penyelenggara pelayanan publik mampu memberikan akses informasi yang jelas, benar, dan mudah dipahami oleh masyarakat mengenai prosedur, biaya, serta waktu pelayanan yang ditetapkan. Dengan demikian, transparansi tidak hanya berfungsi sebagai bentuk keterbukaan informasi, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian sosial yang memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Dwiyanto, 2014)

Transparansi dalam pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Prinsip transparansi tidak hanya meningkatkan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sedarmayanti (2019) menjelaskan bahwa *good governance* menghendaki penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, dan akuntabel, di mana transparansi menjadi syarat mutlak agar masyarakat dapat berperan aktif dalam pengawasan dan evaluasi kinerja birokrasi. Di era reformasi birokrasi, transparansi menjadi tuntutan utama agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif, efisien, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (Dwiyanto, 2014).

Sebagai bentuk komitmen terhadap reformasi birokrasi, pemerintah Indonesia telah mengatur prinsip transparansi dalam sejumlah regulasi penting. Penerapan transparansi dalam pelayanan publik diatur secara tegas melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini mengamanatkan setiap badan publik untuk menyediakan informasi yang akurat, benar, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 mengatur mekanisme pelaksanaan keterbukaan informasi publik yang harus dipatuhi oleh seluruh instansi pemerintah, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Kemendagri RI, 2010).

Perkembangan demokratisasi dan tuntutan reformasi birokrasi di Indonesia menempatkan transparansi sebagai agenda utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Bappenas, 2022). Khususnya di sektor administrasi kependudukan, transparansi menjadi kebutuhan mendesak karena pelayanan ini berkaitan langsung dengan hak sipil masyarakat, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya (Kemendagri, 2023). Kegagalan dalam mewujudkan transparansi dapat berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat dan meningkatnya angka pengaduan publik (Ombudsman RI, 2023).

Tabel 1. Dugaan Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2023

No.	Bentuk Maladministrasi	Jumlah Laporan	Persentase
1	Tidak memberikan pelayanan	1.362	41%
2	Penundaan berlarut	967	28%
3	Penyimpangan prosedur	651	19%
4	Tidak patut	153	4%
5	Tidak kompeten	104	3%
6	Bentuk maladministrasi lainnya	178	5%
Total		3.415	100%

Diolah dari: Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2023

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023, sektor pelayanan publik masih menerima berbagai laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Sepanjang tahun 2023, Ombudsman pusat dan kantor perwakilan secara keseluruhan menangani 26.461 laporan masyarakat, yang menghasilkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dengan 3.415 dugaan maladministrasi. Bentuk maladministrasi yang paling banyak ditemukan antara lain tidak memberikan pelayanan sebanyak 1.362 laporan (41%), penundaan berlarut sebanyak 967 laporan (28%), penyimpangan prosedur sebanyak 651 laporan (19%), tidak patut sebanyak 153 laporan (4%), serta tidak kompeten sebanyak 104 laporan (3%). Data tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik di Indonesia masih didominasi oleh praktik pelayanan yang tidak transparan, lambat, dan tidak sesuai prosedur. Kondisi ini mengindikasikan bahwa transparansi dan keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih menjadi tantangan di berbagai instansi pemerintah, termasuk dalam sektor administrasi kependudukan.

Kondisi tersebut masih terus terjadi pada tahun berikutnya. Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024, Ombudsman RI menerima sebanyak 10.837 laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi pelayanan publik. Dari jumlah tersebut, substansi administrasi kependudukan tercatat sebanyak 648 laporan. Selain itu, berbagai bentuk maladministrasi yang masih banyak ditemukan antara lain penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, dan penyimpangan prosedur pelayanan. Data tersebut menunjukkan bahwa transparansi dan keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih menjadi tantangan dalam berbagai instansi pemerintah, termasuk pada sektor administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Surjadi (2019) menegaskan bahwa pelayanan kependudukan menuntut adanya standar transparansi yang jelas, mengingat dokumen kependudukan merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi secara adil dan terbuka oleh setiap instansi pemerintah. Oleh karena itu, transparansi pelayanan menjadi hal penting agar masyarakat memperoleh kepastian terkait prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, serta informasi pelayanan secara jelas dan terbuka. Apabila transparansi pelayanan belum berjalan dengan baik, maka dapat menimbulkan kebingungan masyarakat, keterlambatan pelayanan, serta menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan publik.

Komitmen Pemerintah Kabupaten Tana Toraja dalam meningkatkan kualitas dan transparansi pelayanan publik tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Kabupaten Tana Toraja Tahun 2021–2026, khususnya pada bagian arah kebijakan pembangunan daerah yang menekankan penguatan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam dokumen tersebut ditegaskan bahwa tata kelola pemerintahan perlu dilaksanakan secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Kebijakan ini menjadi landasan bagi seluruh perangkat daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, dalam praktiknya pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait keterbukaan informasi pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja, ditemukan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum memahami secara jelas prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang bertanya mengenai tahapan yang harus dilakukan ketika ingin mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun Kartu Keluarga (KK), termasuk harus melapor atau mendaftar ke bagian mana terlebih dahulu. Selain itu, masyarakat juga belum sepenuhnya mengetahui persyaratan administrasi yang perlu disiapkan sebelum mengajukan permohonan serta estimasi waktu penyelesaian dokumen yang diajukan. Kesalahan informasi terjadi karena masyarakat memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dari orang lain sehingga kurang akurat kebenarannya (Maulida et al., 2018)

Di samping itu, dalam beberapa kesempatan juga terlihat adanya penumpukan masyarakat di ruang pelayanan, terutama pada jam-jam tertentu. Penumpukan tersebut diduga terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat terkait alur pelayanan dan pembagian loket, sehingga banyak masyarakat yang datang secara bersamaan tanpa mengetahui mekanisme antrean dan tahapan pelayanan yang tepat. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan serta memperlambat proses pelayanan. Temuan awal ini mengindikasikan bahwa aspek transparansi, khususnya dalam penyampaian informasi mengenai prosedur, standar waktu pelayanan, dan mekanisme antrean, masih perlu dikaji lebih mendalam dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

Permasalahan tersebut menjadi sangat penting untuk dikaji mengingat pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan layanan dasar yang sangat dibutuhkan masyarakat. Pelayanan yang tidak transparan dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti potensi penyalahgunaan wewenang, ketidakadilan dalam pelayanan, dan menurunnya partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Oleh karena itu, penelitian mengenai transparansi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja menjadi sangat relevan dan mendesak untuk dilakukan.

Urgensi penelitian ini semakin penting mengingat transparansi merupakan salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, serta mekanisme pengaduan sangat

diperlukan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara jelas, adil, dan tidak diskriminatif. Kurangnya transparansi dalam pelayanan publik tidak hanya berpotensi menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat, tetapi juga dapat memunculkan persepsi negatif terhadap kinerja birokrasi pemerintah. Oleh karena itu, kajian mengenai transparansi pelayanan publik perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana prinsip keterbukaan telah diimplementasikan oleh instansi pelayanan publik, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa transparansi merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurbadiah dan Safrul Rijali (2023) mengenai transparansi pelayanan publik di Desa Kapar Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong menunjukkan bahwa keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta penyampaian informasi kepada masyarakat memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan akuntabel. Keterbukaan informasi tersebut memungkinkan masyarakat memahami proses pelayanan secara lebih jelas sehingga dapat meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fikri Haikal dan Deasy Mauliana (2022) mengenai akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik pada pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar menunjukkan bahwa transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Penelitian tersebut menemukan bahwa keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, serta mekanisme pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sinaga (2021) mengenai transparansi pelayanan publik di Kantor Lurah Pelita Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi menunjukkan bahwa transparansi pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, terutama dalam penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan keterbukaan informasi serta penyediaan media informasi pelayanan yang lebih jelas agar masyarakat dapat memahami alur pelayanan dengan baik.

Penelitian ini menggunakan teori transparansi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2014) dengan tiga indikator utama, yaitu keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan, serta kemudahan memperoleh informasi. Dengan menggunakan ketiga indikator tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan transparansi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Transparansi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja”**.

1.2 Tinjauan Teori

1.2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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.

Mahsyar (2011) menjelaskan bahwa dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kelemahan, di antaranya kurangnya responsivitas, keterbatasan informasi, minimnya koordinasi antarinstansi, dan sikap birokrasi yang belum sepenuhnya berorientasi pada kepentingan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh sejauh mana proses penyelenggaraannya dilakukan secara terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat. Dalam kerangka inilah transparansi menjadi prinsip yang tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang paling sering bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat, mencakup penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Mengingat pentingnya dokumen-dokumen tersebut bagi pemenuhan hak sipil masyarakat, keterbukaan informasi dalam penyelenggaraannya menjadi kebutuhan yang mendesak.

1.2.2 Good Governance dan Transparansi

Transparansi pelayanan publik merupakan bagian integral dari konsep good governance. Sedarmayanti (2019) menjelaskan bahwa good governance menghendaki penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, dan akuntabel, di mana transparansi menjadi syarat mutlak agar masyarakat dapat berperan aktif dalam pengawasan dan evaluasi kinerja birokrasi. Prinsip ini menempatkan transparansi sebagai salah satu pilar utama yang harus dipenuhi oleh setiap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam konteks regulasi nasional, komitmen terhadap transparansi pelayanan publik dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mengamanatkan setiap badan publik untuk menyediakan informasi yang akurat, benar, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 mengatur mekanisme pelaksanaan keterbukaan informasi publik yang wajib dipatuhi oleh seluruh instansi pemerintah.

1.2.3 Teori Transparansi Pelayanan Publik

Beberapa ahli telah merumuskan konsep transparansi dalam konteks pelayanan publik dengan sudut pandang yang saling melengkapi. Krina (2003) mendefinisikan transparansi sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Lebih lanjut, Krina (2003) menjelaskan bahwa transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas, di mana seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga, dan informasi yang berkaitan harus dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Dalam pandangan ini, transparansi merupakan hak publik yang harus dijamin pemenuhannya oleh penyelenggara negara, bukan sekadar kemurahan hati birokrasi.

Sejalan dengan pandangan tersebut, Sangki et al. (2017) mengutip Kristiansen (2006) yang menyatakan bahwa transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan seluruh informasi terkait proses penyusunan, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban kebijakan kepada masyarakat. Kristiansen (2006) merumuskan empat aspek penting dalam mengukur transparansi, yaitu:

- 1) ketersediaan dan aksesibilitas dokumen;
- 2) kejelasan dan kelengkapan informasi;
- 3) keterbukaan proses; serta
- 4) kerangka regulasi yang menjamin keterbukaan.

Dari berbagai pandangan di atas, dapat diketahui bahwa transparansi dalam pelayanan publik menekankan tiga hal utama, yakni keterbukaan informasi, kemudahan akses, dan kejelasan prosedur. Pandangan-pandangan tersebut saling memperkuat dan menjadi landasan untuk memahami teori transparansi yang lebih operasional sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2014), yang digunakan sebagai analisis utama dalam penelitian ini.

1.2.4 Transparansi Pelayanan Publik Dwiyanto (2014)

Menurut Dwiyanto (2014), konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan di mana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholders yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Sebaliknya, apabila sebagian atau semua aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan tertutup dan informasinya sulit diperoleh oleh para pengguna dan *stakeholders* lainnya, maka penyelenggaraan pelayanan tersebut tidak memenuhi kaidah transparansi.

Untuk mengukur tingkat transparansi dalam pelayanan publik, Dwiyanto (2014) menggunakan tiga indikator utama, yaitu:

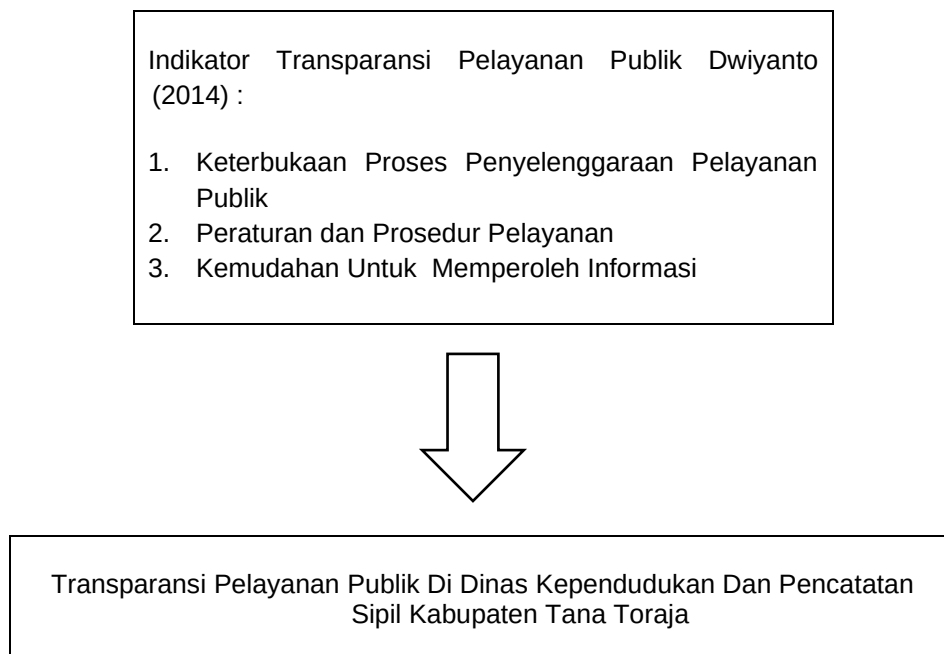
- a. **Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik**
Indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan ini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk di dalamnya persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan, 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. **Peraturan dan Prosedur Pelayanan**
Indikator kedua dari transparansi menunjuk pada 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 di balik semua prosedur dan peraturan tersebut. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna. Apabila rasionalitas dari

semua hal tersebut dapat diketahui dan diterima oleh para pengguna, maka kepatuhan terhadap prosedur dan aturan akan mudah diwujudkan. Tingkat kemudahan peraturan dan prosedur pelayanan untuk dapat dipahami oleh warga pengguna menjadi salah satu indikator dari transparansi pelayanan.

c. Kemudahan Untuk Memperoleh Informasi

Indikator ketiga dari transparansi pelayanan adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik, semakin tinggi transparansinya. Misalnya, ketika pengguna dengan mudah memperoleh informasi mengenai biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan, maka pelayanan publik tersebut 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.

Berdasarkan uraian teori transparansi pelayanan publik menurut Dwiyanto (2014) yang diperkuat oleh pandangan Krina (2003) dan Kristiansen dalam Sangki et al. (2017), penelitian ini berfokus pada tiga indikator utama yang digunakan untuk mendeskripsikan transparansi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Untuk memperjelas alur pemikiran penelitian, maka kerangka pikir penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pikir

Sumber : Olahan Peneliti (2026)

1.3 Tujuan Dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi transparansi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto., (2014).

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu-ilmu sosial, khususnya ilmu administrasi publik, terutama dalam memperkaya kajian mengenai transparansi pelayanan publik berdasarkan teori Dwiyanto (2014). Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji permasalahan sejenis di masa yang akan datang.

2. Secara Praktis

Penelitian penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam upaya meningkatkan transparansi pelayanan publik sesuai prinsip good governance, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih terbuka dan optimal. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi transparansi pelayanan administrasi kependudukan, sehingga dapat menjadi dasar partisipasi masyarakat dalam mengawasi dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik.

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut John W. Creswell & J. David Creswell (2018) dalam bukunya yang berjudul *“Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches”*, penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif mengkaji data yang lebih mendalam dan merinci untuk memahami fokus permasalahan penelitian ini. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang kaya serta informasi dari fakta-fakta yang terjadi di lapangan.

Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memahami secara mendalam bagaimana transparansi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali persepsi, pengalaman, serta pandangan para informan terkait pelaksanaan prinsip transparansi dalam pelayanan publik.

2.2 Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti fokus pada Transparansi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Menggunakan teori transparansi pelayanan menurut Dwiyanto (2014) dengan menggunakan tiga indikator yaitu:

1. Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Indikator ini melihat sejauh mana proses penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan secara terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat. Hal ini mencakup keterbukaan informasi mengenai prosedur, waktu pelayanan, biaya, serta pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam setiap proses pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk menilai apakah masyarakat memperoleh kesempatan untuk mengetahui dan memahami seluruh proses layanan yang mereka terima..

2. Peraturan dan Prosedur Pelayanan

Indikator 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 Akses Informasi Pelayanan Publik

Indikator ini melihat sejauh mana masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses berbagai informasi terkait pelayanan publik, seperti jenis layanan, persyaratan, waktu penyelesaian, serta biaya administrasi. Penelitian ini menilai bentuk keterbukaan informasi baik melalui media cetak, papan pengumuman, situs web resmi, maupun pelayanan langsung oleh petugas. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat aksesibilitas masyarakat terhadap informasi publik dan sejauh mana Dukcapil memenuhi prinsip keterbukaan informasi.

2.3 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini digunakan karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara komprehensif mengenai proses, pelaksanaan dan persepsi masyarakat serta aparaturnya terhadap prinsip transparansi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut Sari et al. (2025), penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui deskripsi dan penafsiran data. Dalam penelitian kualitatif, peneliti memanfaatkan teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi untuk menggali makna, pola, serta dinamika sosial yang tidak dapat diukur dengan pendekatan statistik.

Dengan desain ini, peneliti berusaha menilai sejauh mana penerapan keterbukaan proses penyelenggaraan publik, kejelasan peraturan dan proses pelayanan, serta kemudahan memperoleh informasi, sebagaimana indikator transparansi yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2014). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai tingkat transparansi pelayanan publik serta menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan kualitas pelayanan di instansi tersebut.

2.4 Prosedur Penelitian

2.4.1 Penentuan Informan

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Informan ditetapkan karena dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam penyelenggaraan maupun penerimaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri atas:

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.
- b. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.
- c. Staf atau petugas pelayanan di loket Disdukcapil.
- d. Masyarakat yang menjadi pengguna layanan yang pernah mengurus dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, atau Akta Kelahiran.

2.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Creswell (2018), pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui beberapa metode untuk memperoleh informasi yang mendalam dan komprehensif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di lokasi pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja untuk melihat bagaimana proses pelayanan berlangsung, sejauh mana keterbukaan informasi, serta interaksi antara aparaturnya dan masyarakat.

2. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan informan utama, meliputi pejabat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dan masyarakat pengguna layanan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh pandangan, pengalaman, serta persepsi informan mengenai penerapan transparansi dalam pelayanan publik.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen resmi seperti standar operasional prosedur (SOP), laporan kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, data kepuasan masyarakat, serta regulasi terkait pelayanan publik. Teknik ini berfungsi untuk melengkapi dan memverifikasi data hasil observasi dan wawancara.

2.4.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020:132–133). Model ini dilakukan secara terus-menerus hingga data mencapai kejenuhan (*saturation*). Adapun tahapan dalam analisis data dalam penelitian kualitatif terdiri dari empat tahapan, yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, atau gabungan dari ketiganya. Pada tahap ini peneliti menjelajahi objek penelitian secara luas untuk memperoleh data yang bervariasi dan komprehensif. Tujuan tahap ini adalah untuk mengumpulkan informasi sebanyak mungkin yang relevan dengan fokus penelitian.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, serta transformasi data mentah yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi ke dalam bentuk yang lebih terorganisasi dan bermakna. Proses ini bertujuan untuk memfokuskan data pada informasi yang relevan dengan tujuan penelitian sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis dan penarikan kesimpulan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan proses menampilkan data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan, flowchart, atau hubungan antar kategori. Tujuan tahap ini adalah untuk memudahkan peneliti dalam memahami gambaran umum hasil penelitian serta menemukan pola hubungan antarvariabel yang muncul dari data lapangan. Penyajian data kualitatif umumnya dilakukan dalam bentuk teks naratif yang deskriptif.

4. Penarikan Kesimpulan (*ConclusionDrawing/ Verification*)

Pada tahap ini, peneliti menafsirkan makna data yang diperoleh, melakukan verifikasi, dan menyusun kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, serta kecenderungan yang muncul selama penelitian.

2.4.4 Validitas dan Reliabilitas

Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini digunakan teknik triangulasi sebagaimana disarankan oleh Creswell (2018).

1. **Triangulasi Sumber:** dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan (pejabat, staf, dan masyarakat) untuk memastikan konsistensi data.
2. **Triangulasi Metode:** dilakukan dengan memadukan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh data yang saling menguatkan.
3. **Member Check:** hasil wawancara dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan makna yang dimaksudkan oleh responden.