

PENERAPAN PRINSIP TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG

Florianus

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Uvifersitas Tribhwana Tunggadewi Malang

Abstract: *It is realized that the condition of the implementation of public services is still faced with a system of government that has not been effective and efficient and the quality of the human resources of the apparatus is inadequate. It is seen that there are still many complaints from the public both directly and through mass media such as complicated procedures, there is no certainty about the period of completion, the costs that must be spent, non-transparent requirements, the attitude of officers who are less responsive and so on, so that raises an unfavorable image of the government (Surdjadi 2012). Type of research uses a qualitative approach with descriptive type, techniques used in data collection: observations, interviews, documentation, data analysis techniques: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Testing the validity of the data: data complexity test, transfebility testing, reliability testing, objectivity testing. The results of the research on the application of the transparency principle in resident card service at the civil service office and Malang city civil registration are good, starting from the service process, cost transparency, time, technical transparency and requirements, stages and procedures, and responses from service providers. Supporting supporting factors are the ability of professional apparatus resources, the availability of adequate facilities and infrastructure, the impact of these factors is that organizational performance is getting better, while the inhibiting factors are network problems, and the existence of people who are negligent in fulfilling service procedures.*

Keyword: *Service Transparency Service Of Identity Cards.*

Abstrak: Dalam sistem pelayanan publik masih seringkali dihadapkan pada beberapa masalah mulai dari sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai sehingga proses pelayanan tidak berjalan semaksimal mungkin, Hal masih banyaknya keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media masa seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah (Surdjadi 2012:62). Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis dekriptif, teknik digunakan dalam pengumpulan data: observasi, wawancara, dokumentasi, teknik analisa data: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahan data: uji krebilitas data, pengujian transfebility, pengujian reabilitas, pengujian obejektivitas. Hasil dari penelitian penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan kartu tanda penduduk di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang sudah baik, mulai dari proses pelayanan, tansparansi biaya, transparansi waktu, teknis dan persyaratan, tahapan dan prosedur, dan tanggapan dari aparatur pemberi pelayanan. Faktor pendukung pendukungnya adalah kemampuan sumber daya aparatur yang professional, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, dampak dari faktor tersebut adalah kinerja organisasi semakin baik, sedangkan faktor penghambatnya adalah adalah masalah jaringan, dan adanya oknum masyarakat yang lalai dalam memenuhi prosedur pelayanan.

Kata Kunci: *Transparansi, Pelayanan, Kartu Tanda Penduduk*

LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang jasa, dan pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam undang-undang dasar 1945 secara tegas mengamanatkan kepada warga negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya, sehingga aktivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah (Propinsi, Kabupaten, Kota). Dalam hal ini pembukaan undang-undang dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan di dirikan negara Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Sejarah birokrasi Di Indonesia mempunyai raport yang buruk, khususnya semasa orde baru yang menjadikan birokrasi sebagai mesin politik. Imbas dari itu semua masyarakat harus membayar tarif atau biaya yang mahal. Ketidak pastian waktu, ketidak pastian tarif atau biaya, dan ketidak pastian siapa yang bertanggung jawab adalah beberapa empiris rusaknya layanan birokrasi. Lebih dari pada itu layanan birokrasi justru menjadi salah satu *Causa Prima* terhadap maraknya korupsi, kolusi dan nepotisme (Panji Satosa 2017:125). Dalam sistem pelayanan publik masih seringkali dihadapkan pada beberapa masalah mulai dari sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai sehingga proses pelayanan tidak berjalan semaksimal mungkin, Hal ini terlihat masih banyaknya keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media masa seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah (Surdjadi 2012:62).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis dekriptif, teknik digunakan dalam pengumpulan data: observasi, wawancara, dokumentasi, teknik analisa data: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahan data: uji kredibilitas data, pengujian transfability, pengujian reabilitas, pengujian obejektivitas

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Penerapan Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Transparansi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah transparansi yang dibangun dalam kebebasan aliran informasi yang dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkan, dan informasi tersebut dapat dipahami dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi, sehingga mengurangi tindakan dari aparat pemerintah untuk menyimpang dari hal yang tidak diinginkan seperti pungutan liar dan waktu penyelesaian yang bertele-tele

a. Proses Transparansi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk

Penggunaan Prinsip Transparansi sangat penting dalam proses pelayanan publik karena dapat memberikan peluang bagi masyarakat untuk mengetahui segala aspek dengan mudah dan mengurangi tindakan dari aparat pemerintah untuk melakukan tindakan yang menyimpang serta bisamengevaluasi dan memonitoring segala kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Menurut (Raminto Winarsih: 2005:19) transparansi dalam pelayanan publik adalah terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Hal ini di perkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan di kantor dinas kependudukan

dan pencatatan sipil kota Malang dengan ibu Trini Pujiastuti sebagai kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk kota Malang beliau mengatakan bahwa Beliau sebagai bentuk transparansi kami memberikan informasi secara terbuka kepada seluruh masyarakat melalui sosialisasi, brosur, sepanduk, buku panduan, dan melalui website yang dimiliki, dan menurut kami sudah memadai dan langsung dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat kota Malang. Berdasarkan teori dan hasil penelitian bahwa Dispendukcapil kota Malang sudah menerapkan Prinsip Transparansi dengan baik dalam proses pelayanan itu di tandai dengan adanya upaya yang dilakukan oleh dispendukcapil memberikan aliran informasi secara bebas kepada masyarakat melalui sosialisasi, brosur, buku panduan, dan website yang dimiliki oleh dispenduk yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat kota Malang, hal ini dapat berdampak pada adanya kepercayaan masyarakat aparaturnya pelayanan publik.

b. Transparansi Biaya

Transparansi biaya merupakan suatu hal yang sangat penting dalam pelayanan publik, terutama dalam pembuatan kartu tanda penduduk. Menurut (Surjadi 2012:127:131) Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rincian dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besarnya dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil penelitian adalah bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Malang dari segi transparansi biaya sangat baik karena dalam pemberian pelayanan kartu tanda penduduk tidak memungut biaya speserpun semua bersifat gratis, tentu ini sangat bermanfaat bagi masyarakat terutama masyarakat yang kurang mampu. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari segi transparansi biaya sudah sangat baik.

c. Transparansi Waktu

Waktu penyelesaian pelayanan ditetapkan pada saat pengajuan pemohon sampai pada saat penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan, waktu penyelesaian tersebut sudah ditetapkan sebelum sehingga ada kepastian waktu bagi penerima pelayanan. Waktu penyelesaian pelayanan merupakan sebuah kewajiban bagi instansi atau penyelenggara pelayanan untuk dapat memenuhi ketepatan waktu penyelesaian agar terciptanya pelayanan yang baik dan dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Berdasarkan KEP. MENPAN No 26 tahun 2004 salah satu dimensi transparansi pelayanan yaitu mengenai kepastian kurun waktu penyelesaian pelayanan harus informasikan secara jelas kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Malang dari segi transparansi waktu sudah sangat baik karena waktu dibutuhkan dalam penyelesaian pembuatan kartu tanda penduduk di kantor dispendukcapil Malang bisa dilakukan dalam tiga sampai empat hari, apabila semua syarat dan teknis yang disediakan oleh pemohon pembuatan kartu tanda penduduk sudah memenuhi standar operasional yang telah ditentukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Malang.

d. Pesyarat dan Teknis

Syarat dan teknis merupakan hal yang mutlak dalam memberikan layanan kepada masyarakat, karena sebagai dasar wajib dipenuhi baik penerima maupun pemberi layanan. Oleh karena itu untuk menerima pelayanan masyarakat harus memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan oleh pemberi pelayanan baik berupa persyaratan teknis maupun persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Kep Menpan Nomor 26 Tahun 2004 salah satu dimensi salah transparansi pelayanan publik adalah persyaratan teknis administrasi harus dinformasikan secara jelas kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Triani Pujiastuti sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk beliau mengatakan bahwa sebelum kami memberikan pelayanan biasanya kami memastikan dulu apakah yang bersangkutan

sudah memenuhi syarat dan teknis yang sudah ditetapkan atau tidak, karena persyaratan yang ditetapkan di kantor dispendukcapil kota malang ini sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008, standar operasinal pelayanan yang di terapkan diantaranya adalah Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008, dan Peraturan Daerah Kota Malang Tahun 2015. Adapun persyaratan yang dicantumkan penerbitan kartu tanda penduduk tersebut adalah:

1. Berusia 17 tahun, atau sudah kawin atau pernah kawin.
2. Menunjukkan surat pengantar dari RT/RW kepala desa/lurah
3. Foto copy Kartu Keluarga (KK), kutipan akta nikah/ akta kawin bagi penduduk yang berusia 17 tahun, foto kopi akta kelahiran.
4. Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian peneliti dapat menyimpulkan bahwa persyaratan dan teknis yang dilakukan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang sudah sangat baik karena sesuai dengan standar operasinal yang berlaku di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang.

e. Tahapan Atau Prosedur

Mekanisme dan prosedur merupakan hal yang wajib dipatuhi oleh penerima pelayanan. Menurut (Surdjadi 2012:127:131) Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara yang harus di tempuh dalam penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Mekanisme dan prosedur merupakan hal yang wajib di patuhi oleh penerima pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa tahapan atau prosedur yang diterapkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang sudah baik karena sangat memegang teguh pada standar operasional yang sudah ditentukan terkait dengan prosedur pelayanan kartu tanda penduduk kota malang, adapun yang menjadi prosedurnya adalah:

1. Pemohon harus memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan kemudian diberikan kepada petugas pelayanan untuk diproses,
2. Pemohon mengambil nomor antrian,
3. Menunggu pemanggilan nomor antrian,
4. Menuju ke loket yang ditentukan,
5. Entry data dan foto,
6. Pemohon datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan,
7. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database, Foto (digital),
8. Tanda tangan (pada alat perekam tanda tangan)
9. Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) & scan retina mata
10. Petugas membubuhkan TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa pemohon telah melakukan perekaman foto tanda tangan sidik jari,
11. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan.

f. Tanggapan Aparatur Pelayanan

Faktor manusia dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Aparatur pelayanan publik adalah alat Negara, pegawai negeri yang memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau orang banyak dalam urusan administrasi negara sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah di tetapkan (Widodo 2002). Berdasarkan hasil penelitian bahwa terkait dengan penerapan prinsip transparansi dalam proses

pelayanan yang diberikan oleh dispenduk kota malang sudah sangat baik yaitu dimana dispenduk berusaha untuk memberikan informasi yang secara luas kepada masyarakat melalui berbagai upaya bersosialisasi, baik melalui website, brosur, maupun papan iklan, dengan adanya sikap transparansi ini diharapkan masyarakat dapat memonitoring dan mengevaluasi setiap kebijakan yang di keluarkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Malang.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Penerapan Transparansi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Kota Malang

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dalam Penerapan Prinsip Transparansi pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang adalah:

1. Sumber Daya Manusia (Pegawai), Adanya sikap profesionalisme dari aparaturnya yaitu kemampuan sumber daya manusia yang profesional
2. Sarana dan prasarana yang digunakan oleh aparaturnya sangat memadai
3. Keterbukaan informasi kepada publik yang memadai, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Sedangkan yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan prinsip Transparansi dalam pelayanan kartu tanda penduduk di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Malang adalah

1. Masalah Jaringan, karena jaringan yang ada di kantor Dispenduk Kota Malang adalah jaringan yang berasal dari pusat (Jakarta)
2. faktor penghambat lainnya adalah masih adanya oknum masyarakat yang lalai dalam memenuhi beberapa persyaratan seperti berkas dan lain sebagainya, sehingga hal semacam inilah yang biasa mengganggu proses pelayanan.

KESIMPULAN

Jadi berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang Penerapan Prinsip Transparansi Pelayanan kartu tanda penduduk adalah:

1. Sikap Transparansi yang dilakukan oleh Dispendukcapil kota malang sudah dikategorikan sangat baik mulai dari proses pelayanan, transparansi biaya, transparansi waktu, syarat dan teknis, serta prosedur dan mekanisme pelayanan sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar.
2. Faktor pendukung dan penghambat penerapan prinsip transparansi yaitu, faktor pendukungnya adalah kemampuan sumber daya aparaturnya yang profesional, dan Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar, sedangkan faktor penghambatnya adalah masalah jaringan, dan faktor penghambat lainnya masih adanya penerima pelayanan (masyarakat) yang lalai dalam terkait dengan mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga hal inilah yang menjadi tidak efektifnya proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik, Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadja Mada University Press
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhubudin Wijaya Laksana Dan Zaenal Mukarom. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik Menuju Clean Government Adn Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia

- Muhibudin Wijaya Laksana Dan Zaenal Mukarom. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Bandung*: Pustaka Setia
- Sadhana, Kridawati. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan*. Publik: Citra Malang
- Sedarmayanti 2013, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Aditama
- Sondi Ekdeyoven Nubatonis: *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Peayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)* Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
- Sugiyono. 2012. *Metode Pelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surjadi 2012. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*: Raflika Aditama
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jarkarta: Pranadamedia Grub
- Syafie Kencana Inu. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republic Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara