

STUDI TENTANG TRANSPARANSI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CATATAN SIPIL KABUPATEN BULUNGAN KALIMANTAN UTARA

Rizki abdullah Bilfaqih¹

Abstrak

Studi tentang Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor catatan sipil kabupaten bulungan dibawah bimbingan Budiman, S.IP., M,Si selaku pembimbing I dan Melati Dama, Sos., M.Si Selaku pembimbing II

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor catatan sipil dikabupaten bulungan kalimantan utara dan menegetahui faktor yang menjadi penghambat transaransi penyelenggaran pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data dengan melakukan studi keperustakaan, studi lapangan yang meliputi pengumpulan data melalui kegiatan observasi dan pengamatan langsung pada objek penelitian, penelitian dokumen, serta mengadakan wawancara untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif merupakan proses siklus data dan interaktif yang bergerak diatanra empat sumbu yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukan bahwa sudah diterapkan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor catatan sipil kabupaten bulungan hal tersebut dapat dilihat dari keterbukaan pelayanan yang transparan menunjukan eksistensinya kepada masyarakat. Adapun masalah yang dihadapi oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil terutama pada keterbatasan ialah mengenai ketetapan biaya penyelesaian adminitrasi dari dinas tersebut, selain itu anggaran yang disediakan oleh pemerintah daerah, serta kurangnya kantor pembantu atau cabang yang disediakan oleh pemerintah daerah sehingga belum didapat hasil secara maksimal.

Kata Kunci : Transparansi penyelenggaraan pelayanan

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : rizki_46@gmail.com

Pendahuluan

Latar Belakang

Transparansi adalah prinsip menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakannya kepada masyarakat. Transparency (transparasi) merupakan salah satu prinsip dalam mewujudkan good governance (pemerintah yang baik). good governance dan otonomi daerah adalah dua konsep yang saling berkaitan, dan berinteraksi dalam suatu koleksi yang bersifat positif. Keduanya saling menyediakan iklim kondusif yang perkembangan satu sama lain. Akan tetap, konsep good governance mudah diucapkan, namun agak sulit untuk merumuskan kedalam suatu bahasa diterima khayalak karena didalamnya ada unsur etika atau tata kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah khususnya pemerintah kabupaten/kota, pada dasarnya diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah masing-masing agar dapat memahami keinginan masyarakat. Bagi daerah itu sendiri, otonomi mengandung konsekuensi bahwa pemerintah daerah harus mampu mengatur dan mengurus kepentingan pemerintah, kemasyarakatan dan pembangunan menurut prakarsa dan aspirasinya sesuai dengan keadaan setempat. Kantor Catatan sipil kabupaten Bulungan Kalimantan Utara adalah salah satu dari wadah pelayanan publik yang dibentuk oleh pemerintah untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan atau kegiatan teknis penunjang dibidang pajak daerah, distribusi daerah, dan pendapatan lain – lain.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Transparansi penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada kantor Catatan Sipil di kabupaten Bulungan Kalimantan Utara ?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat Transparansi penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Catatan Sipil?

Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menetapkan tujuan penelitian sebagai pedoman maupun arahan agar penelitian tetap sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Transparasi penyelenggaraan Pelayanan Publik pada kantor Catatan Sipil kabupaten Bulungan Kalimanta Utara

2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambatan Transparansi penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Catatan sipil Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara.

Manfaat penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian ini disamping manfaat bagi penulis yaitu sebagai pengalaman menulis dan berfikir ilmiah juga merupakan pengembangan ilmu pengetahuan dalam penelitian yang lebih luas di masa mendatang. Maka penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Dalam melaksanakan Transparansi penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada kantor Catatan sipil kabupaten Bulungan Kalimantan Utara
2. Sebagai informasi bagi pihak yang berkepentingan yang ingin menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan perbandingan.
3. Diharapkan dapat memberi sumbangsih bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan serta bahan penelitian bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

Kerangka Dasar Teori

Transparansi

Transpransi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktik *good governance*. Praktik *good goveranance* mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaran pemerintah secara keseluruhan. Pemerintah dituntut untuk terbuka dan menjamin akses *stakeholder* terhadap berbagai informasi mengenai proses kebijakan publik, alokasi anggaran untuk pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan

Menurut Islamy (2001:25) Transparency, transparansi dibangun diatas dasar kebebasan arus informas. Proses – proses, lembaga – lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dipahami dan dapat di monitor.

Dwiyanto (2005:242) mengemukakan ada tiga indikator transparasi yang dapat digunakan, indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan, serta cara pelayanan. Persyaratan yang harus dipenuhi harus terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna. Penyelenggaraan pelayanan harus berusaha menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan yang harus dipenuhi berserta alasan diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan.

Indikator yang kedua dari transparasi menunjuk kepada seberapa mudah praturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholder* yang lain. Maksud dipahami disini bukan hanya dalam arti literal semata tetapi juga makna dibalik semua prosedur dan peraturan itu.

Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagai adanya merupakan hal yang paling penting bagi para pengguna. Jika rasionalitas dari semua hal itu dapat diketahui dan diterima oleh para pengguna, maka kepatuhan terhadap prosedur dan aturan akan mudah diwujudkan.

Indikator ketiga dari transparansi adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggara pelayanan publik semakin tinggi transparansi. Misalnya, ketikan pengguna dengan mudah memperoleh informasi mengenai biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan maka pelayanan publik itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi.

Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Konsep pelayanan dalam pendanaan bahasa Indonesia pelayanan dalam arti bahasa Inggris ada 2, yaitu *administration* dalam administrasi dan *servicing* dalam servis (publik servis dan *civil service*). Konsep *administration* lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses ketimbangan substansial kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep *service* (servis) sebaliknya. Bahasa Inggris *services* itu sendiri dapat diartikan sebagai proses (pelayanan), dan dapat pula diartikan sebagai produk (output, layanan, hasil layanan).

pelayanan merupakan sesuatu kegiatan dimana ada penyediaan atau pemberi layanan dengan penerima layanan, dimana pemberi layanan harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan oleh penerima layanan dalam hal ini masyarakat. Dalam hal pelayanan, penulis mengacu pada pendapat Moenir dalam Pasolong, dimana pihak pemberi layanan harus dapat memenuhi kebutuhan pihak yang dilayanannya secara langsung tanpa adanya perantara agar terjadi komunikasi antara yang memberi layanan dengan yang meneri layanan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Kemudian dalam Kapmen PAN tahun 1993 mengemukakan bahwa, “pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat”.

Menurut Moenir (2001:47) berpendapat bahwa pelayanan secara umum yang didambakan adalah :

- a. Memudahkan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang samatanpa pilih kasih.
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Dengan dimudahkannya segala urusan saat menyelenggarakan pelayanan menjadikan pelayanan semakin cepat untuk diberikan, dan sikap yang tidak pilih serta jujur dan terang menjadikan pelayanan yang diberikan akan semakin memuaskan dan tidak mengeceawakan masyarakat.

Publik

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris “public” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Menurut Syafi’ie dalam Pasolong (2007:6) mengatakan, “publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai – nilai norma yang mereka miliki”

Menurut Kencana Inu (1999) mengatakan, “publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang – kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya”

Selain itu, H. George Frederickson dalam Pasolong (2007:6), menjelaskan konsep “publik” dalam lima perspektif, yaitu (1) publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat, (2) publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu – individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri, (3) publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui “suara”, (4) publik sebagai konsumen, konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu – individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar, mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi.

Karena itu posisinya dianggap sebagai publik, dan (5) publik sebagai warganegara, yaitu warga negara dianggap sebagai publik sebagai partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintah dipandang sebagai sesuatu yang paling penting

Adapun pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2007:128), adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh setiap pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan Agung Kurniawan dalam Pasolong (2007:128) mengatakan bahwa, “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat pengertian 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.

Perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat, sebenarnya sudah diatur dalam beberapa pedoman, antara lain adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 yang mengemukakan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut : (1) Kesederhanaan, (2) Kejelasan, (3) Kepastian Waktu, (4) Akurasi, (5) Keamanan, (6) Tanggung Jawab, (7) Kelengkapan sarana dan Prasarana, (8) Kemudahan Akses, (9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, (10) Kenyamanan.

Di dalam kepmen PAN No. 26 Tahun 2004, tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan transparansi pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersipat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Kemudian di dalam Kepmen PAN No. 26 Tahun 2004, tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya, meliputi : (1) manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, (2) prosedur pelayanan, (3) persyaratan teknis dan administratif pelayanan, (4) rincian biaya pelayanan, (5) waktu penyelesaian pelayanan, (6) pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, (7) lokasi pelayanan, (8) janji pelayanan, (9) standar pelayanan publik, dan (10) informasi pelayanan.

Definisi konseptual

Adapun yang menjadi Definisi Konseptual dalam penelitian ini adalah Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik ialah, satu proses yang bersifat terbuka dan adanya kejelasan atas tindakan seseorang atau organisasi kepada pihak lain didalam rangka memberikan pelayanan secara langsung atau tidak langsung dengan memberikan kejelasan dan kepastian keterbukaan prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawaban, rincian biaya / tarif pelayanan dan jadwal penyelesaian pelayanan

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memakai penelitian deskriptif kualitatif. Arikunto (2005) menuliskan penelitian Deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa yang ada pada saat penelitian

dilakukan. Menurut Bogdan dan Bliken (*dalam* Sugiyono, 2005:9) ada lima karakteristik dalam penelitian kualitatif, yaitu :

1. Penelitian kualitatif mempunyai latar belakang alami dan peneliti berperan sebagai instrument inti.
2. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, mengingat data yang dikumpulkan lebih banyak kata-kata dan gambaran atau keadaan tentang permasalahan yang akan diteliti.
3. Penelitian kualitatif menekankan pada proses
4. Penelitian kualitatif cenderung menganalisis secara induktif.
5. Penelitian kualitatif menekankan kepada makna.

Erikson dan Susan Stainback (*dalam* Sugiyono, 2005:10) menyatakan Bahwa ciri-ciri penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Penelitian kualitatif dilakukan secara intensif.
2. Peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat hati-hati apa yang terjadi
3. Melakukan analisis terhadap berbagai dokumen yang ditemukan
4. Membuat laporan penelitian secara mendetail.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor catatan sipil

Mengingat pentingnya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Pencatatan Sipil dan kependudukan Kabupaten Bulungan telah berupaya memberikan sikap yang terbuka dan transparan kepada masyarakat dari pengurusan administrasi kependudukan yang baik, bertujuan memudahkan pendataan kependudukan di Kabupaten Bulungan secara menyeluruh,

Sejalan dengan adanya paradigma Pemerintah kearah transparansi dan pelayanan yang partisipasif dan akuntabel, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan kegiatan Pemerintah dan Pelayanan pada masyarakat

Menurut Islamy (2001 :28) Transparansi lebih mengarah kepada kejelasan mekanisme formulasi dan implementasi kebijakan, program dan proyek yang dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah. Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah.

Keterbukaan biaya

Hermawan mendefinisikan bahwa Biaya adalah kas atau nilai ekuivalen kas yang dikorbankan untuk mendapatkan barang dan jasa yang diharapkan memberi manfaat saat ini dan dimasa akan datang bagi suatu organisasi atau instansi

Keterbukaan biaya merupakan konsep yang penting dan menjadi sangat penting mengingat masyarakat yang menginginkan keterbukaan salah satunya ialah keterbukaan mengenai biaya yang jelas dengan menyampaikan langsung

kepada masyarakat, dengan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memeberikan sikap transparan dalam menyampaikan dan melayani administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Pemerintah daerah telah mengeluarkan undang – undang No 24 tahun 2013 pengurusan dan penerbitan dokumen tidak dipungut biaya, namun dari hasil penelitian lapangan, ketetapan pemerintah daerah tersebut belum terlaksana dengan merata, karena masih ada beberapa masyarakat dikabupaten bulungan yang masih dikenai biaya pengurusan administrasi kependudukan.

Keterbukaan waktu

Waktu menurut kamus besar bahasa indonesia (2007) adalah seluruh rangkaian saat ketika proses, perbuatan atau keadaan berada atau berlangsung. Dalam hal ini waktu penyelesai yang terbuka sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai rangkaian proses penyelesaian yang jelas dan terbuka.

Sesuai dengan peraturan Bupati Bulungan yang terlampir dalam aturan no 7 tahun 2011 tentang standar pelayanan publik dibidang Administrasi Kependudukan, bahwa dengan adanya peraturan Bupati Bulungan telah menetapkan jaminan waktu dalam penyelesaian pengurus administarsi kependudukan. Dengan adanya peraturan dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, tentang jaminan penyelesaian, yang diberikan dari Dinas tersebut bisa sampai satu minggu atau selambat – lamabatnya dua minggu waktu penyelesaian, kejelasan peraturan ini diterapkan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil kepada masyarakat, sebagai suatu kejelasan indetitas dan pendataan masyarakat

Peraturan dan prosedur pelayanan

Pelayanan merupakan sesuatu kegiatan dimana ada penyedian atau pemberi layanan dengan penerima layanan, dimana pemberi layanan harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan oleh penerima layanan dalam hal ini masyarakat. Dalam hal pelayanan, penulis mengacu pada pendapat Moenir dalam Pasolong, dimana pihak pemberi layanan harus dapat memenuhi kebutuhan pihak yang dilayanannya secara langsung tanpa adanya perantara agar terjadi komunikasi antara yang memberi layanan dengan yang menerima layanan.

Kemudahan memperoleh pelayanan

Barata berpendapat (2003:11) dalam konsep pelayanan, di kenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedian layanan dan penerima layanan atau *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyedian dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa- jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Kejelasan pelayanan

Keterbukaan pelayanan menjadi faktor penting bagi masyarakat yang ingin dilayani dalam pengurusan administrasi kependudukan sebagai suatu indikator pendataan kependudukan yang lebih jelas ke masyarakat maupun pemerintahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai teknik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan syarat dari identitas kewarganegaraan yang jelas dari masyarakat

Disamping itu keterlibatan dalam unit kerja pelayanan masyarakat ini sangat mendukung dalam mewujudkan kejelasan atau keterbukaan dalam pelayanan kepada masyarakat, keterlibatan unit kerja ialah Staf, Kasi, kabid, oprator dan yang akan bertanggung jawab terhadap sistem administrasi tersebut diberikan kepada Kasi dan kabid Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

Kesederhanaan prosuder

Prinsip kesederhanaan prosedur ini mengandung arti bahwa, dengan tata cara diselenggarakan secara mudah, lancar, tepat tidak berbelit – belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan terutama dalam pengurusan administrasi kependudukan Kemudahan dalam merebut kepercayaan masyarakat ialah dengan melalui brosur, baleho, disampaikan melalui radio dan surat edaran dari dinas capil, agar masyarakat lebih merasakan kepedulian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat dan masyarakat lebih mengetahui fungsi dari administrasi kependudukan itu sendiri dalam memeberikan kemudahan dan merebut kepercayaan masyarakat

Kemudahan mengakses pelayanan

Kemudahan dalam mengakses suatu pelayanan ke masyarakat adalah hal yang penting untuk dapat mengurus administrasi kepedudukan yang mudah diperoleh masyarakat, kemudahan dalam akses pelayanan mengacu pada informasi lokasi, tempat, sarana dan prasarana yang memadai kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bulungan.

Faktor Penghambat

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan adalah tanggung jawab pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini, maka tuntutan akan tanggung jawab atas pelayanan publik tersebut juga

semakin kuat dan mengemuka. Pada saat ini kinerja pelayanan publik sudah menjadi ukuran pemerintah daerah.

Dalam berbagai kesempatan, ketidakpuasan atas kinerja pelayanan publik ini kian banyak diungkapkan oleh masyarakat secara terbuka. Masyarakat menuntut penyelenggaraan manajemen pelayanan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan penyelenggaraan manajemen pelayanan publik yang baik.

Ketebatasan anggaran dari pemerintah daerah belum jelas dan ini sangat berkaitan dengan kurangnya staff atau pegawai untuk menjalankan administrasi kependudukan di Dinas pencatatan Sipil, salah satu yang menjadi penghambat jalannya administrasi kependudukan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bulungan, tidak adanya cabang – cabang catatan sipil didaerah – daerah terpencil tersebut, sehingga mengharuskan masyarakat mendatangi Kantor Catatan sipil

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis menarik kesimpulan dari permasalahan sebagai berikut:

Trarif biaya dalam pengurusan administrasi dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil masih belum jelas, meski pemerintah telah mengeluarkan kebijakan, selain itu keterbatasan dana dari pemerintah daerah untuk keperluan administrasi yang masih minim untuk menjangkau daerah – daerah terpencil yang menjadi salah satu kendala Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai suatu pendataan kependudukan sehingga belum mendapat hasil secara maksimal dan kurangnya cabang – cabang atau kantor pembantu catatan sipil didaerah terpencil sehingga penduduk didaerah tersebut harus mendatangi kantor pusat capil yang jaraknya cukup jauh untuk ditempuh, merupakan indikator atau kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bulungan

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas dan pengamatan langsung di lapangan tentang Studi Tentang Transparansi pelenyelenggaraan Pelayanan publik pada kantor catatan sipil Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara, maka dalam hal ini penulis ingin menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Kantor Catatan Sipil. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sangat pentingnya cabang – cabang didaerah terpencil di Kabupaten Bulungan, yang harus diperhatikan oleh Pemerintah Daerah setepat, selain untuk memepermudah akses pelayanan, ini juga berfungsi untuk mendapatkan hasil data kependudukan dari daerah – daerah terpencil.
2. Perlunya perhatian pemerintah terhadap Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal membrikan dana untuk membantu berjalannya program – program adminisrasi yang sudah diatur oleh Dinas Kependudukan Kabupaten Bulungan.

3. Peneliti menyarankan perlu adanya keterbukaan tarif biaya penyelesaian administrasi kependudukan yang jelas kepada masyarakat, meski masyarakat tidak mempermasalahakan hal tersebut

Daftar Pustaka

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta.
- Berry, David. 2003. *Pokok-pokok Pemikiran dalam Sosiologi*. Raja Grafindo, Persada: Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Gredia. Jakarta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2005. *Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta Pembaruan
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Miles, Methew B. Dan A. Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. UI-Press: Jakarta.
- Moleong, J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Moenir, H. A. S. 2001, a). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksa. Jakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PT. Grasindo. Jakarta
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikan Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2006. k. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan inflementasi*. Jakarta. PT. Bumi Angkasa.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI

Tampobulon, M. 2006. *Pendidikan Pola Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemberdayaan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Sesuai Tuntutan Otonomi Daerah*. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Medan. Sumatera Utara.

Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta : Bayumedia Publik.

Widodo, joko. 2001. *Good governance Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada era Desentralisasi dan otonomi daerah*. Surabaya. Isan Cendikia

Yurwono, Teguh. 2007. *Manajemen Otonomi Daerah Membangun Daerah Berdasarkan Paradigma Baru*. Clogapps di Ponegoro University: Semarang.

Trisno, Dwi 2004 *good governance*

Dokumen – Dokumen

Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang pedoman penyederhanaan dan pengendalian perijinan di bidang usaha,

Surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No. 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum.

Inpres No 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Surut edaran menko wasbangpan No. 56/wasbangpan/6/98 tentang langkah – langkah nyata memperbaiki pelayanan masyarakat. Intruksi mendagri no. 20/1996.

Surat edaran menkowasbangpan no. 56/MK. Wasbangpan/6/98; surat menkowasbangpan No. 145/MK. Waspan/3/1999; hingga surat edaran mandagri No. 503/125/PUOD/1999 yang kesemuanya itu bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan.

Kep. Menpan NO. 81/1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum

Surat edaran depdagri No. 100/757/OTDA tentang pelaksanaan kewenangan wajib dan standar pelayanan minimum, pada tahun 2002

Kep. Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Sumber Dari Internet

<http://liam-tjandra.blogspot.com/2011/05/biaya-menurut-para-ahli.html>

<https://id.answers.yahoo.com/question/index?qid=20121215000803AAPPnjX>

<http://www.sarjanaku.com/2012/11/pengertian-informasi-menurut-para-ahli.html>

<http://m-harunovic.blogspot.com/2013/02/pelayanan-publik.html>