

# **TRANSPARANSI PEGAWAI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NUNUKAN KALIMANTAN UTARA**

**Ardy Syahputra Samma<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Transparansi Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan dengan fokus penelitian yang meliputi keterbukaan persyaratan pelayanan, keterbukaan prosedur pelayanan, keterbukaan biaya pelayanan, keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan, dan kendala-kendala dalam penyelenggaraan transparansi pelayanan.*

*Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis deskriptif kualitatif. Key informannya adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transparansi Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sudah baik mulai dari keterbukaan persyaratan pelayanan pegawai memberikan informasi persyaratan melalui brosur-brosur yang ada dikantor dan ada juga brosur yang disebarakan kemasyarakat yang berada diluar pulau nunukan, keterbukaan prosedur pelayanan sudah sangat memberikan informasi kepada masyarakat, yaitu adanya papan informasi yang ditempelkan didinding ruang tunggu pelayanan, keterbukaan biaya pelayanan sudah terbuka, semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya namun ada pelayanan yang akan dikenakan sanksi administrasi apabila mengurus dokumen melewati waktu yang telah ditentukan, keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan sangat terbuka pegawai sudah memberikan informasi kepada masyarakat jangka waktu penyelesaian dokumen 14 hari kerja. Yang menjadi kendala pegawai dalam penyelenggaraan transparansi pelayanan adalah masih kurangnya sarana dan prasana yang terkadang tidak mendukung jalannya proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.*

**Kata Kunci:** *Transparansi, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa semester akhir pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ardysyahputra54@gmail.com

## **Pendahuluan**

Transparency (transparansi) merupakan salah satu prinsip dalam perwujudan good governance (pemerintahan yang baik). Good governance dan otonomi daerah adalah dua konsep yang saling berkaitan, dan berinteraksi dalam suatu korelasi yang bersifat positif. Keduanya saling menyediakan iklim kondusif yang perkembangan satu sama lain. Akan tetapi, konsep good governance mudah diucapkan, namun sebenarnya agak sulit untuk merumuskan ke dalam satu bahasa yang bisa diterima khalayak karena di dalamnya ada unsur etika atau tata nilai.

Dalam kaitan di atas, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan pengembangan transparansi pelayanan publik. Kebijakan pemerintah untuk mengembangkan transparansi pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. KEP/ 26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini berlandaskan pada Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, pada kondisi aktual selama ini, penyelenggaraan public service (pelayanan publik) yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Mengenai hal di atas dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya), serta masih banyak dijumpai praktik pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN.

Tantangan utama yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sebagai wilayah perbatasan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk transparan dalam melayani dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik itu masyarakat yang berdomisili, yang ingin berdomisili di Kabupaten Nunukan maupun masyarakat yang transit sebelum pergi keluar Negeri, dimana yang kita ketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan juga selalu berhadapan dengan WNI dari luar negeri (Malaysia) yang mengurus keperluannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagaimana yang kita ketahui bahwa WNI dari luar negeri (Malaysia) yang mengurus keperluannya biasanya belum mengetahui prosedur - prosedur dan apa saja yang harus dipersiapkan dalam mengurus keperluannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, disinilah transparansi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat

diperlukan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat karena sebagian masyarakat yang mengurus keperluannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara merupakan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang bekerja di luar negeri.

Adapun permasalahan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara yaitu :

- 1) Masih adanya permasalahan pelayanan akibat dari rusaknya alat – alat teknis pelayanan seperti alat perekaman dan pencetakan dokumen.
- 2) Masih adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- 3) Keterlambatan informasi kepada masyarakat atas perubahan - perubahan dan persyaratan pelayanan administrasi.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul "Transparansi Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara

Adapun yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Transparansi Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara?
2. Kendala-kendala yang dihadapi Pegawai dalam penyelenggaraan transparansi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara ?

Dari rumusan masalah yang ada, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Transparansi Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara, dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi Pegawai dalam penyelenggaraan transparansi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Transparansi***

Menurut Mardiasmo (2004:30), transparansi berarti "keterbukaan (openness) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi".

Sedangkan menurut Hari Sabarno (2007:38) transparansi merupakan "salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintahan. Keterbukaan dan kemudahan informasi

penyelenggaraan pemerintahan memberikan pengaruh untuk mewujudkan berbagai indikator lainnya”.

Dwiyanto (2006:242) mengemukakan ada tiga indikator transparansi 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 beserta alasan diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan.

Indikator yang kedua dari transparansi 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 sebagaimana 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 penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraa 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.

### ***Pelayanan***

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. Adapun Menurut Gronroos (2001: 27), "pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan masyarakat yang dilayani".

Menurut Zethami dan Haywood Farmer (dalam Harbani Pasolong, 2008:132) menyatakan bahwa ada tiga karakteristik utama dalam pelayanan yaitu:

- a. ***Intangibility***, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman bukanlah objek.
- b. ***Heterogeneity***, berarti pemakai jasa atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda.

- c. ***Inseparability***, berarti bahwa produksi dan konsumen suatu pelayanan tidak terpisahkan.

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) pelayanan secara umum yang didambakan adalah:

1. Memudahkan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

### ***Publik***

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, 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.

### ***Pelayanan Publik***

Berdasarkan Undang-undang Nomor . 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1, Pelayanan Publik adalah 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.

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".

Menurut 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".

### ***Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil***

Lembaga Catatan Sipil, adalah "suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukuan yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa "kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian". (Lie Oen Hock, 1961 : 1 dalam website pemerintah kota Bandung).

Sedangkan E Subekti dan R. Tjitrosoedibio berpendapat "Catatan Sipil mempunyai pengertian sebagai suatu lembaga yang ditugaskan untuk memelihara daftar/catatan guna pembuktian status atau peristiwa penting bagi warga negara seperti : "kelahiran, kematian, perkawinan". (1979 : 2 dalam website pemerintah kota Bandung).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah untuk membantu pemerintah daerah dalam kepengurusan administrasi kepada masyarakat yang berhubungan dengan kependudukan, sehingga menjadi suatu tatanan pemerintahan yang bekerja sesuai dengan proporsi yang telah ditetapkan sesuai dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2004 dalam website disduk capil kota Jakarta, tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

### ***Definisi Konsepsional***

Transparansi pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik ialah, suatu proses yang bersifat terbuka dan adanya kejelasan atas tindakan seorang pegawai atau organisasi kepada masyarakat, sekelompok orang atau kepada pihak lain dalam rangka melayani dan memberikan pelayanan secara langsung atau tidak langsung yaitu diantaranya melalui keterbukaan persyaratan pelayanan, keterbukaan prosedur pelayanan, keterbukaan biaya pelayanan, dan keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan.

### ***Metode Penelitian***

Artikel ini memakai data-data dari penelitian di lapangan yang penulis lakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan, dengan sumber data ditentukan menggunakan Teknik Purposive Sampling dan penggunaan prosedur teknik pengumpulan data berupa Penelitian Kepustakaan (Library Research) dan Penelitian Lapangan (Field Work Research) yang terdiri dari Observasi, Wawancara dan Penelitian Dokumen. Data-data yang

dikumpulkan dianalisis menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mendeskripsikan/ menjelaskan dan menganalisis suatu keadaan dengan bersumber pada fakta-fakta dalam memperoleh gambaran yang lengkap mengenai Transparansi Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara.

## **Pembahasan**

### ***Transparansi Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil***

Kualitas pelayanan yang transparan dapat mewujudkan kualitas pelayanan akan kebutuhan para masyarakat, khususnya para aparatur dalam pelayanan pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran dan dokumen-dokumen lainnya dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan kepada masyarakat memiliki tujuan agar masyarakat mendapatkan dan memenuhi serta memiliki data kependudukannya secara legal dan tercatat di Dinas Kependudukan Catatan Sipil.

### ***Keterbukaan Persyaratan Pelayanan***

Ratminto dan Winarsih (2005:209) mengemukakan Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penetapan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai atau relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan keterbukaan akan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan sudah berjalan dengan baik. Ditandai dengan adanya papan informasi mengenai persyaratan teknis dan administrasi untuk mengurus sebuah dokumen dan ada juga informasi melalui brosur-brosur yang sudah dibagikan kepada masyarakat.

### ***Keterbukaan Prosedur Pelayanan***

Ratminto dan Winarsih (2005:209) mengatkan Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (flow chart) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan bahwa keterbukaan prosedur pelayanan sudah berjalan dengan baik, kondisinya sudah sesuai standar operasional prosedur pengurusan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Prosedur pelayanan yang transparan sudah baik ditandai dengan adanya papan informasi tentang mekanisme atau

prosedur pengurusan dokumen dan ada juga informasi alur pelayanan yang dibuat dalam bentuk kertas yang juga ditempel di beberapa dinding-dinding kantor agar masyarakat dapat membaca dan mengetahui alur-alur pelayanan.

### ***Keterbukaan Biaya Pelayanan***

Menurut pendapat Ratminto dan Winarsih (2005:210-211), Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon atau penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan atau bank yang ditunjuk oleh pemerintah atau unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, transparansi biaya pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sudah berjalan dengan baik. Dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan memberikan informasi dengan di tempelnya beberapa brosur di dinding-dinding kantor yang bertuliskan bahwa semua jenis pelayanan kependudukan itu tidak dipungut biaya alias gratis. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan juga memberikan informasi kepada masyarakat mengenai bentuk-bentuk pelayanan yang akan didenda jika dokumen yang diurus mengalami keterlambatan waktu atau melewati batas waktu yang ditentukan.

### ***Keterbukaan Waktu Penyelesaian Pelayanan***

Ratminto dan Winarsih (2006: 212) mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Dalam pelayanan perlu diwujudkan pelaksanaan dan penyelesaian penanganan pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur yang berlaku. Standar waktu pelayanan yang ditentukan oleh instansi harusnya dapat diketahui secara jelas oleh masyarakat sebab dengan sepengetahuan masyarakat akan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan akan memberikan suatu janji pelayanan akan jangka waktu penyelesaian layanan oleh instansi terkait. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sangat terbuka dan transparan mengenai waktu penyelesaian dokumen yang diurus oleh masyarakat. Jangka waktu paling lama dalam mengurus segala bentuk



dokumen kependudukan adalah 14 hari kerja berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

### **Kendala-kendala yang dihadapi Pegawai dalam Penyelenggaraan Transparansi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara.**

#### ***Sarana dan Prasarana***

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan ada beberapa kendala-kendala yang dihadapi Pegawai dalam penyelenggaraan transparansi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan, yaitu kendala pada sarana dan prasarana. Dari segi sarana yang menjadi kendala adalah terjadinya kerusakan pada alat perekam dan alat pencetak dokumen sehingga waktu penyelesaian suatu dokumen lebih lama dari waktu yang sudah ditentukan.

Selain itu hambatan lainnya adalah gangguan jaringan internet yang menyebabkan tidak bisa di publisnya informasi-informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan untuk mengurus dokumen yang diinginkan masyarakat. Hambatan lainnya juga yang terjadi adalah seringnya terjadi pemadaman listrik bergiliran yang membuat seluruh kegiatan kantor harus tertunda. Hal ini membuat kepercayaan publik atau masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan menjadi menipis dan menganggap bahwa instansi ini tidak transparan dan prima dalam memberikan suatu pelayanan.

#### **Penutup**

1. Transparansi Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara:
  - a. Keterbukaan persyaratan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan dinilai sudah terbuka dimana pegawai dalam memberikan informasi mengenai persyaratan melalui brosur-brosur yang sudah disiapkan dikantor dan juga ada brosur-brosur yang disebarakan kepada masyarakat mulai dari Kelurahan, sampai ke Kecamatan khususnya bagi Kecamatan - kecamatan yang berada diluar pulau Nunukan.
  - b. Keterbukaan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sudah sangat memberikan informasi kepada masyarakat yang akan mengurus suatu dokumen. Dimana informasi alur pelayanan sudah dibuat dalam bentuk papan informasi yang ditempelkan di dinding kantor tempat ruang tunggu pelayanan.

- c. Dalam keterbukaan biaya pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan tidak meminta biaya pelayanan karena memang dalam amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 bentuk pelayanan kependudukan bebas biaya, namun bagi yang terlambat mengurus dokumen tertentu seperti peristiwa penting akan dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Nunukan.
  - d. Sesuai dengan peraturan yang ada bahwa semua jenis pelayanan kependudukan diselesaikan paling lama dalam waktu 14 hari kerja. Namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan dapat menyelesaikan kurang dari 14 hari kerja yaitu mulai dari 1 sampai 5 hari kerja.
2. Kendala-kendala yang dihadapi pegawai dalam penyelenggaraan transparansi pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara adalah pada sarana dan prasarana, dimana sarana seperti alat perekam dan pencetak dokumen mengalami kerusakan, terjadinya gangguan jaringan internet, baik itu jaringan dari pusat maupun jaringan internet yang ada di Nunukan yang menyebabkan tidak dipublisnya informasi-informasi terkait kepengurusan suatu dokumen, dan terjadinya pemadaman listrik bergiliran yang menyebabkan aktivitas kantor menjadi terhambat bahkan lumpuh. Sehingga hal ini membuat penyelesaian dokumen harus memakan waktu yang lebih banyak dan membuat masyarakat menjadi tidak puas dengan pelayanan yang ada.

### **Saran**

1. Penguatan dan pemeliharaan sarana dan prasaran harus dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan agar tetap dapat menunjang segala kegiatan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Membeli mesin genset baru yang dapat menyuplai aliran listrik kesemua ruangan kantor agar ketika ada pemadaman listrik, mesin dapat menunjang dan menyuplai listrik sehingga aktivitas pelayanan tetap dapat dilakukan dan dijalankan.
3. Membangun kesadaran pribadi pegawai yang baik untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat.

### **Daftar Pustaka**

- Agus, Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Eny Kusdarini, 2011, *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara*, UNY Press, Yogyakarta

- Gronroos, C. 2001. *Manajemen Pelayanan dan Pemasaran* Terjemahan Maskur. Jakarta: RinekaCipta
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby. 2000. *Manajemen Kualitas dan Kompetitif*. Terjemahan Mohammad Musa. Jakarta: Fajar Agung
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2005. *Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*. Jakarta : Balai Pustaka
- Kencana, Inu.1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Rineke Cipta. Jakarta
- Kurniawan, Agung. 2007. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Miles, Mathew. B. dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksa
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Edisi Revisi, cetakan ke dua puluh enam. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Al Fabet.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riswandha Imawan. 2003. *Desentralisasi, Demokratisasi, dan Pembentukan Good Governance*, Jakarta
- Sabarno Hari, 2007, *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*, Sinar Grafika, Jakarta
- Sanapiah Azis. 2000. Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol . 6 Nomor 1
- Soeatminah. (1992). *Perpustakaan, Kepustakawan dan Pustakawan*. Yogyakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan implementasi*. Jakarta. PT. Bumi Angkasa
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bima Aksara

### **Dokumen – Dokumen**

- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Nunukan
- Kep. Menpan Nomor.KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam 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>