



**TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
LOMBOK UTARA**

*Transparency in E-KTP Production Services at The Population and Civil  
Registration Office of North Lombok District*

**Haerul Walad<sup>1</sup>, Inka Nusamuda Pratama\*<sup>2</sup>, Lalu Sopan Tirta Kusuma<sup>3</sup>,  
Ilham Zitri<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Muhammadiyah Mataram

**Email: inka.nusamuda@ummat.ac.id**

**Abstract**

*The Population and Civil Registration Service of North Lombok Regency is a government institution that provides services to the community, especially in population services. In 2013, the services provided by the Population and Civil Registration Service were still less than optimal and less transparent, especially in the service of making E-KTP. As a state institution tasked with providing maximum and transparent services, the Population and Civil Registration Service of North Lombok Regency must strive so that the community can get maximum and open services. The purpose of the study was to see the extent of transparency of services, especially in making E-KTP at the Population and Civil Registration Service of North Lombok Regency. This study uses a qualitative method to see the actual picture of what happened at the research location, with data collection techniques, namely interviews, observations, and documentation. Furthermore, the data obtained by the researcher was analyzed qualitatively. The results of this study illustrate that the service in making E-KTP by the Dukcapil Office of North Lombok Regency can be said to be transparent, because the Dukcapil party emphasizes three important aspects so that the service can be more optimal and transparent, namely: provision of clear information, ease of access to information, and the existence of publications related to the service flow, in this case the Dukcapil of North Lombok Regency utilizes social media such as Instagram and Facebook to publish related to the service flow provided. Driving factors and inhibiting factors for transparency of service in making E-KTP The driving factors for transparent service itself can be through strong leadership, committed leaders and competent human resources. The factors that have always been inhibiting transparent service are the first: Lack of commitment from leaders because the lack of commitment from leaders will inhibit transparent services, open and accountable practices.*

**Keywords:** transparency, service, E-KTP

**Abstrak**

*Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara merupakan lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan kependudukan. Pada tahun 2013, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurang optimal dan kurang transparan khususnya dalam pelayanan pembuatan E-KTP. Sebagai lembaga negara yang bertugas memberikan pelayanan maksimal dan transparan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara harus berupaya agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan maksimal dan terbuka. Tujuan penelitian adalah untuk melihat sejauh mana transparansi pelayanan khususnya dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif*

*untuk melihat gambaran sebenarnya yang terjadi di lokasi penelitian, dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya data yang diperoleh peneliti dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa pelayanan pembuatan E-KTP oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Utara dapat dikatakan transparan, karena pihak Dukcapil menekankan pada tiga aspek penting agar pelayanan dapat lebih optimal dan transparan, yaitu: penyediaan informasi yang jelas, kemudahan akses informasi, dan adanya publikasi terkait alur pelayanan, dalam hal ini Dukcapil Kabupaten Lombok Utara memanfaatkan media sosial seperti Instagram dan Facebook untuk mempublikasikan terkait alur pelayanan yang diberikan. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Transparansi Pelayanan Pembuatan E-KTP Faktor pendorong transparansi pelayanan itu sendiri dapat melalui kepemimpinan yang kuat, pemimpin yang berkomitmen dan sumber daya manusia yang kompeten. Faktor yang selalu menghambat transparansi pelayanan adalah yang pertama: Kurangnya komitmen dari pimpinan karena kurangnya komitmen dari pimpinan akan menghambat pelayanan yang transparan, praktik yang terbuka dan akuntabel.*

**Kata Kunci:** *transparansi, pelayanan, E-KTP*

## PENDAHULUAN

Pelayanan umum menurut Keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993, adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Lestari and Santoso 2022)

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah (Ristiani, 2020). Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat membawa manfaat yang signifikan bagi masyarakat, termasuk peningkatan kesejahteraan, pengurangan kesenjangan sosial, dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Namun, dalam prakteknya, masih terdapat berbagai masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti birokrasi yang kompleks, korupsi, dan minimnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan (Pratama, Darmansyah, and Subandi 2023).

Masalah Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (e-government), yang didalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah (e-KTP), pendidikan (e-education, e-learning), kesehatan, (e-medicine, elaboratory), dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasis elektronik. Pemerintah menerapkan e-government yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, adil, bertanggung jawab, transparan, bersih, akuntabel, responsif, efektif dan efisien (Sarwinda 2018).

Kepemerintahan yang baik atau good governance merupakan isu sentral paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik. Tuntutan gencar

dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi (Rismayadi 2019)

Governance dan reformasi birokrasi telah menghasilkan berbagai hasil positif, seperti peningkatan kinerja pelayanan publik, pengelolaan keuangan daerah yang lebih efisien dan transparan, partisipasi masyarakat yang lebih aktif dalam pengambilan keputusan, serta peningkatan kualitas SDM di lembaga pemerintah. (Pratama, Darmansyah, and Subandi 2023).

Good Governance telah memberikan hasil yang positif, seperti peningkatan kinerja pelayanan publik, pengelolaan keuangan daerah yang lebih efisien dan transparan, serta partisipasi masyarakat yang lebih aktif dalam pengambilan keputusan (Pratama, Darmansyah, and Subandi 2023) .

Perlu diketahui bahwa data acuan yang dipakai untuk mengukur pencapaian target indikator kinerja pertama dari sasaran ini adalah akumulasi hasil perekaman data e-KTP yang dilaksanakan sampai dengan tahun 2013 di Kabupaten Lombok Utara (bukan hasil pelayanan pembuatan KTP manual yang sampai akhir tahun 2013 masih diterapkan). Untuk itu penjelasan atas capaian kinerja pada indikator output dan outcome kegiatan perekaman data eKTP tahun 2013 perlu dipaparkan di sini untuk membantu memahami kegagalan pencapaian target indikator kinerja sasaran ini.

Bahwa pada tahun 2012 Pemerintah Pusat dalam hal ini Kementerian Dalam Negeri memberikan target perekaman data KTP elektronik secara nasional untuk Kabupaten Lombok Utara sebanyak 151.152 wajib KTP. Dari jumlah itu Pemerintah Kabupaten Lombok Utara telah menyelesaikan sebanyak 127.741 wajib KTP. Berdasarkan data penduduk wajib KTP akhir tahun 2012 maka masih terdapat sisa penduduk wajib KTP yang belum melakukan perekaman sebanyak 40.887 orang. Dengan asumsi pertumbuhan penduduk (termasuk pertumbuhan wajib KTP) sebesar 1,5% per tahun maka untuk mencapai angka 90% penduduk wajib KTP yang memiliki KTP akhir tahun 2013, telah ditargetkan untuk merekam 26.300 penduduk wajib KTP pada tahun 2013. Dari besaran target yang ditetapkan tersebut hanya mampu direalisasikan sebanyak 9.349 orang. Rincian hasil perekaman e-KTP tahun 2013 per kecamatan sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 1 Tabel Rincian Hasil Perekaman E-KTP Tahun 2013 Per Kecamatan

No.	Kecamatan	Target	Realisasi	Presentase	Sisa
1.	Tanjung	5.193	1.796	34,58%	2,529
2.	Gangga	5.861	2.071	35,33%	4,485
3.	Kayangan	5.159	1.832	35,10%	5,720
5.	Bayan	5.662	2.048	36,17%	7,250
6.	Pemenang	4.425	1.602	36,20%	3,352
	<b>Jumlah</b>	<b>26.300</b>	<b>9.349</b>	<b>36,54%</b>	<b>23,399</b>

Sumber data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara tahun 2022

Memperhatikan angka yang terpampang pada table di atas terlihat capaian di 5 wilayah kecamatan sama-sama jauh di bawah target yang ditetapkan. Kegagalan dalam mencapai target ini secara umum disebabkan oleh sangat rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan, padahal petugas dari Dinas Dukcapil Lombok Utara. Persiapan

pendaftaran tanah, e-KTP transfer dokumen, dll. Faktanya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok utara tidak sepenuhnya menerapkan prinsip transparansi. Misalnya tidak efisien karena biaya tidak ditetapkan secara jelas (transparan), ada persyaratan yang harus dipenuhi, dan masyarakat harus bolak-balik memenuhi persyaratan tersebut. Serta Tanggung jawab rendah. Belum optimalnya ketersediaan sarana prasarana dalam pembuatan e-KTP, seperti ketersediaan Blanko yang pengadaannya dilakukan dari pemerintah pusat, dan juga ketersediaan Ribbon dan Film yang pengadaannya dilakukan dari Provinsi. Misalnya dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara tidak sesuai standar.

Standar operasional prosedur (SOP) seharusnya pelayanan e-KTP dapat selesai dalam waktu sehari bahkan paling cepat 30 menit sampai 1 jam selesai dan dapat langsung diberikan kepada masyarakat serta tidak di pungut biaya sepeser pun dan juga diharapkan setelah adanya standar operasional prosedur (SOP) pelayanan dalam pengurusan administratif ini betul-betul sudah prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang ” Transparansi Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, karena data penelitian berupa data kualitatif yang disajikan dalam bentuk kalimat-kalimat untuk memperoleh kedalaman data sehingga dapat mengungkapkan kondisi umum yang sesuai dengan penelitian. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana transparansi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Utara Khususnya dalam pembuatan E-KTP. Dalam mendukung metodologi penelitian, teknik pengumpulan data dilakukan di dalam penelitian adalah sebagai berikut: a) Observasi, yaitu langsung ke tempat penelitian dan mengamati tanpa mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian; b) Wawancara mendalam yang dilakukan secara sistematis atau berurutan dengan pihak-pihak yang memahami dan mengetahui kondisi lapangan; c) Dokumentasi adalah kumpulan data yang diperoleh dengan merekam data, mengumpulkan data berdasarkan dokumen yang relevan, foto dan rekaman.

Adapun teknik penentuan informan yang digunakan adalah dengan menggunakan purposive sampling, Adapun yang dimaksud dengan purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu pertimbangan tertentu ini misalnya, orang atau subjek tersebut dianggap paling tau tentang apa yang diharapkan oleh peneliti sehingga dapat memudahkan peneliti mendapatkan informasi atau situasi yang diteliti, adapun informan dalam penelitian ini adalah: Kepala Dinas Dukcapil Lombok Utara, Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Staf Dukcapil Lombok Utara, dan masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Good Governance**

Good Governance menjadi konsep yang relevan dalam meningkatkan kualitas

pelayanan publik. Good Governance didefinisikan sebagai prinsip-prinsip tata kelola yang meliputi transparansi, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan rule of law (Pratama, Darmansyah, and Subandi 2023). Praktek good governance juga mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Transparansi merupakan sebuah konsep yang penting seiring dengan menguatnya keinginan untuk mengembangkan praktek good governance(Widyastuti 2010).

Dalam Peraturan Nomor 101 Tahun 2000, Pemerintah prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri atas: Transparansi pelayanan, untuk meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat agar dapat mudah mengetahui alur pelayanan dan mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dengan biaya terjangkau. Good Governance dapat diwujudkan melalui transformasi institusi publik dan kebijakan publik yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat, peningkatan partisipasi, dan pengurangan birokrasi(Pratama, Darmansyah, and Subandi 2023) .

### **Transparansi**

Transparansi menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjadi kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Tata pemerintahan yang bersifat terbuka (transparan), merupakan wujud nyata prinsip tersebut antara lain dapat dilihat apabila masyarakat mempunyai kemudahan untuk mengetahui serta memperoleh data dan informasi alur pelayanan ataupun, kebijakan, program dan kegiatan aparatur pemerintah, baik yang dilaksanakan di tingkat pusat maupun daerah.

Transparansi sangat berkaitan dengan pelayanan publik, pelayanan publik yang begitu transparan sangat dibutuhkan karena akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik dengan diterapkannya pelayanan yang transparan akan memudahkan masyarakat mengakses informasi terkait pelayanan publik(Irmawati, Wijaya, and Basir 2022) .

Transparansi merupakan prinsip yang menjamin kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pelayanan dan pelaksanaannya, serta hasil yang telah dicapai (Kushartiningsih and Riharjo 2021). Indikator yang harus diperhatikan untuk mewujudkan pelayanan yang transparan: penyediaan informasi yang jelas, kemudahan akses informasi, dan adanya publikasi atau media mengenai proses pelayanan.

### **Penyediaan Informasi yang jelas**

Disdukcapil Kabupaten Lombok Utara lebih memperhatikan dan memberikan pelayanan yang transparan dengan menyediakan fasilitas media informasi terkait kegiatan pelayanan khususnya KTP-el dan KK. Dengan kemudahan dan kejelasan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai pembuatan KTP-el dan KK menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan semestinya. Media informasi yang telah disediakan oleh Disdukcapil tidak memiliki privasi khusus sehingga setiap masyarakat bisa dengan bebas memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Hal ini sesuai dengan wawancara kepada Bapak . H RUBAIN, S.Sos, M.SI ( Selasa 14 Mei 2024) selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, mengatakan bahwa:



”Di Dinas Dukcapil Kab. Lombok Utara sudah disediakan penyediaan informasi terkait bagaimana alur pelayanan e-KTP. Alur pelayanan sudah disediakan sehingga masyarakat bisa dengan mudah memahami bagaimana mengurus e-KTP di Dinas Dukcapil Kab. Lombok Utara.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas pihak Dukcapil Lombok utara sudah menyediakan informasi yang cukup jelas mengenai bagaimana alur dan proses pelayanan yang akan diberikan, dan dengan begitu masyarakat yang akan membuat E-KTP atau KK tidak kebingungan dengan persyaratan-persyaratan apa yang harus dilengkapi, sehingga pelayanan yang diberikan bisa lebih efisien tidak memakan banyak waktu karena masyarakat sudah tau apa saja yang memang harus dilengkapi sebelum membuat E-KTP atau KK di Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Utara.

Selanjutnya dilakukan wawancara kepada IRMANTO ,S.AP (14 Mei 2024) staff Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa :

“Media yang memang biasa di digunakan dalam penyebarluasan informasi terkait alur pelayanan adalah bisa lewat spanduk, bisa juga lewat radio atau pun media sosial dinas Dukcapil Lombok Utara.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dinas Dukcapil Lombok Utara memang sudah menyiapkan media informasi untuk mempublikasi entah itu terkait entah itu alur pelayanan, persyaratan-persyaratan pelayanan ataupun kebijakan yang akan di implementasikan oleh Dinas Dukcapil itu sendiri, untuk membantu agar masyarakat dengan mudah mengakses informasi up to date yang diberikan oleh pihak Dukcapil Lombok Utara, informasi-informasi ini juga bisa kita akses lewat radio, spanduk, ataupun median sosial resmi Dinas Dukcapil Lombok Utara.

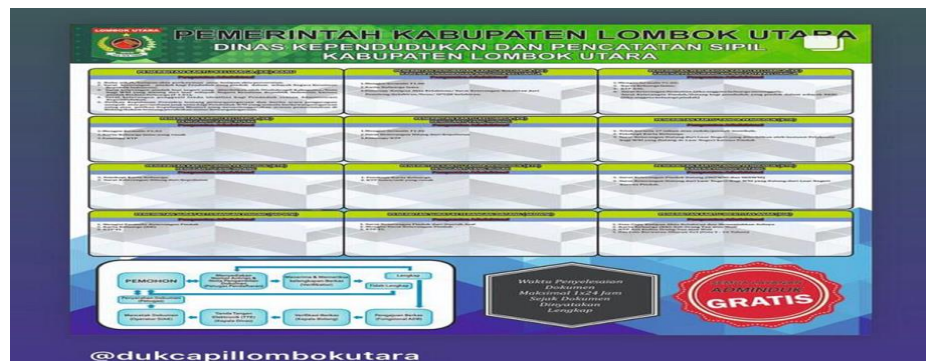
Selanjutnya wawancara dengan bapak Reza Hijjulbaet (15 Mei 2024) selaku masyarakat atau pengguna jasa layanan yang mengatakan bahwa :

”Dimana dalam proses penanggung jawaban adalah penanganan setiap persoalan terhadap keluhan-keluhan masyarakat dalam mengenai prosedur yang ada bahwa sudah menyandang predikat sudah baik dimana setiap proses pelayanan sudah tidak berbelit- belit sudah sesuai dengan apa yang diperlukan oleh penduduk”

Berdasarkan hasil wawancara diatas prosedur pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sehingga masyarakat yang ingin membuat E-KTP atau KK sudah mengetahui alur ataupun persyaratan yang harus dilengkapi sehingga pada saat proses pelayanan tidak membuang banyak waktu dan berbelit-belit. Misalnya dalam pembuatan KTP-el dan KK pemohon harus membawa surat pengantar dari Desa atau Kelurahan setempat sebagai bukti masyarakat tersebut benar-benar dari desa atau kelurahan tersebut. Serta masyarakat juga harus melengkapi berkas-berkas sebagai syarat dalam pelayanan.

Kemudahan memperoleh informasi dari berbagai aspek yang memang sangatlah penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudahan memperoleh informasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi sangat berperan penting untuk keberhasilan pemerintah dalam memberikan sepenuhnya hak masyarakat yakni menerima pelayanan yang baik serta terbuka, juga sebagai bentuk transparansi pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan entah itu terkait alur pelayanan, persyaratan-persyaratan pelayanan ataupun kebijakan-kebijakan yang akan di implementasikan oleh pemerintah. Dengan adanya Keputusan Menteri

Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 Tentang pelayanan publik juga membantu.



Gambar 1. Informasi Alur Pelayanan Dinas Dukcapil Lombok Utara

Sumber: Instagram Dinas Dukcapil Lombok Utara 2024

Dilihat dari gambar diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa, Dinas Dukcapil Lombok Utara sudah melakukan upaya agar bagaimana masyarakat bisa dengan mudah mengetahui alur ataupun proses pelayanan yang diberikan oleh dinas dukcapil Lombok Utara, karena bagaimanapun ini merupakan hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang valid, Dinas Dukcapil Lombok Utara memanfaatkan media seperti instagram untuk melakukan publikasi terkait proses pelayanan yang diberikan.

### **Kemudahan Akses Informasi**

Disdukcapil Lombok Utara lebih memperhatikan dan memberikan pelayanan yang transparan dengan menyediakan fasilitas media informasi terkait kegiatan pelayanan khususnya KTP-el dan KK. Dengan kemudahan dan kejelasan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai pembuatan KTP-el dan KK, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan semestinya. Media informasi yang telah disediakan oleh Disdukcapil tidak memiliki privasi khusus sehingga setiap masyarakat bisa dengan bebas memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Hal ini sesuai dengan wawancara kepada Bapak H RUBAIN, S.Sos, M.SI (15 Mei 2024) selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, mengatakan bahwa:

”Keterbukaan informasi terkait alur pelayanan memang sudah kita siapkan dalam setiap pelayanan, di Disdukcapil sudah sesuai dengan SOP karena SOP tentu sangat penting dalam pelayanan publik, Dengan adanya SOP, kualitas pelayanan dapat dijaga tetap tinggi dan seragam di seluruh unit pelayanan, SOP memberikan panduan yang jelas bagi petugas dan masyarakat mengenai alur proses dan persyaratan yang harus dipenuhi.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dikatakan bahwa, disdukcapil memang sudah menyiapkan informasi terkait bagaimana alur pelayanan yang diberikan melalui SOP karena SOP tentu sangatlah penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena mampu meningkatkan kualitas pelayanan dapat dijaga tetap tinggi dan seragam di seluruh unit pelayanan, SOP memberikan panduan yang jelas bagi petugas dan masyarakat mengenai alur proses dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh karena itu dinas Dukcapil Lombok Utara sangat menekankan SOP dari setiap pelayanan agar ercapainya kepuasan masyarakat dalam menerima

layanan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Arif Aryadi, SP pada 15 Mei 2024 selaku Kabid mengungkapkan bahwa:

”Kemudahan dalam aspek informasi memang sudah kita siapkan untuk masyarakat itu kita bekerjasama dengan RT, Kepala Desa, Kepala Lurah dan camat itu mitra kita untuk mengsosialisasikan kemasyarakatan terkait bagaimana alur alur pelayanan di disdukcapil.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Disini Dinas Dukcapil Lombok Utara sudah menjalin kerjasama demi tercapainya kemudahan memperoleh informasi terkait bagaimana pelayanan administrasi dapat melalui perpanjangan tangan pemerintah yakni, lewat RT, Kepala Desa, Kepala Lurah, dan Camat. Karna pihak Disdukcapil sudah bekerjasama dengan pihak tersebut untuk melakukan sosialisasi kemasyarakatan dan pelayanan terkait pelayanan yang disediakan oleh Dinas Dukcapil Lombok Utara.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibuk Tri Handika, 15 Mei 2024 selaku masyarakat atau penerima layanan mengatakan bahwa:

”Dalam keterbukaan akses informasi pihak Dukcapil memang sudah memberikan informasi entah itu lewat sosialisasi ataupun melalui media sosial akun resmi Disdukcapil, mengenai alur pelayanan, dan standar operasional prosedur (SOP)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas kita bisa lihat pihak dukcapil memang sudah memberikan informasi secara jelas terkait bagaimana alur pelayanan dan standar pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat bisa mengetahui bagaimana mereka akan dilayani yakni melalui sosialisasi entah itu sosialisasi tentang kemasyarakatan dan tentang jenis-jenis yang di berikan oleh Dinas Dukcapil Lombok Utara tidak hanya itu dinas Dukcapil Lombok Utara Juga memanfaatkan media sosial melalui akun atau web resmi Dinas Dukcapil yang memberikan informasi terkait alur pelayanan, dan standar operasional prosedur (SOP).

### **Adanya Publikasi Atau Media Mengenai Proses Pelayanan**

Publikasi memang sangatlah penting dalam suatu pelayanan publik, tidak hanya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tetapi juga untuk memenuhi hak-hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang valid entah itu terkait alur pelayanan publik ataupun kebijakan-kebijakan yang memang akan di implementasikan oleh pemerintah.

Wawancara kepada bapak Vidi Eka Kusuma, S.IP.,M.Si 15 Mei 2024 selaku Sekretaris Disdukcapil Lombok Utara yang mengatakan :

”Publikasi terkait proses pelayanan sudah dilakukan melalui media social baik itu Facebook, Instagram maupun web resmi Dinas Dukcapil Lombok Utara sehingga masyarakat dapat mengetahui perkembangan pelayanan di Dinas Dukcapil Kab. Lombok Utara.”

Berdasarkan hasil wawancara, publikasi terkait alur pelayanan memang sudah dilakukan oleh pihak Dinas Dukcapil Lombok Utara entah itu melalui Facebook, Instagram, ataupun web Resmi milik Dinas Dukcapil Lombok Utara. Yang dimana mekanisme tersebut bagian dari bentuk transparansi informasi terkait dengan setiap proses kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Lombok Utara entah itu dalam bentuk pelayanan di dalam gedung dan pelayanan lapangan.

Hal yang sama dikemukakan oleh bapak Muhamad Sugiono Al Arif, S.Adm



pada 15 Mei 2024 mengatakan bahwa:

”Publikasi memang sangatlah penting bagi seluruh masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui dan mudah mengakses informasi terkait pelayanan publik.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, publikasi merupakan aspek penting, karena dengan melakukan publikasi entah itu melalui Facebook, Instagram ataupun media sosial lainnya masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah dan dapat melihat perkembangan pelayanan ataupun persyaratan pelayanan. Terlepas dari itu publikasi juga merupakan mekanisme yang paling efektif sejauh ini dikarenakan sebagian besar masyarakat Lombok Utara aktif dalam bermedia sosial. Dalam hal ini masyarakat dapat dengan mudahnya memperoleh informasi terkait dengan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Lombok Utara.



Gambar 2. Publikasi Alur Pelayanan Dokumen Kependudukan Dinas Dukcapil Lombok Utara

Sumber: facebook Dinas Dukcapil Lombok Utara 2024

Dilihat dari gambar diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa, Dinas Dukcapil Lombok Utara sudah melakukan upaya agar bagaimana masyarakat bisa dengan mudah mengetahui alur ataupun proses pelayanan yang diberikan oleh dinas dukcapil Lombok Utara, karena bagaimanapun ini merupakan hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang valid, Dinas Dukcapil Lombok Utara memanfaatkan media sosial seperti Facebook untuk melakukan publikasi terkait proses pelayanan yang diberikan.

### **Transparansi Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Lombok Utara**

Pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Utara bisa dibilang cukup transparan, karena Dinas Dukcapil Lombok Utara sangat menekankan pelayanan yang terbuka, memberikan keterbukaan terhadap proses pelayanan, SOP menjadi pedoman penting bagi dinas Dukcapil Lombok Utara untuk memaksimalkan pelayanan publik, karena segala pelayanan harus sesuai dengan SOP tersebut guna tercapainya kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, data realisasi perekaman E-KTP di 5 Kecamatan di Lombok Utara juga bisa menjadi bukti bahwa pelayanan yang di berikan sudah cukup transparan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bapak Arif Aryadi, SP selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dan Pemanfaatan Data yang mengatakan bahwa:

“Transparansi pelayanan publik, termasuk dalam pembuatan e-KTP di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kab. Lombok Utara merupakan aspek penting yang harus diimplementasikan untuk memastikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Sejauh ini kondisi pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Dukcapil Kab. Lombok Utara dapat dikatakan sebagai pelayanan yang transparan karena dalam setiap pelayanan kami selalu memberikan keribukkaan kepada masyarakat, dalam setiap pelayanan tentu sudah sesuai dengan standar oprasional prosedur (SOP), realisasi perekaman E-KTP juga bisa menjadi bukti bahwa pelayanan di Dinas Dukcapil sudah cukup transparan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas bisa kita simpulkan bahwa dinas Dukcapil Lombok Utara sudah mengupayakan agar dimana pelayanan bisa lebih transparan untuk memastikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Lombok Utara sudah cukup transparan dan terbuka karena dalam setiap pelayanan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) karena dengan diterapkannya SOP masyarakat bisa mengetahui alur pelayanan yang diberikan, realisasi perekaman E-KTP jugas bisa menjadi bukti bahwa pelayanan di Dinas Dukcapil sudah cukup transparan.

### **Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelayanan Yang Transparan**

Masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan menjadi keluhan utama masyarakat. Ini disebabkan karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal standar pelayanan minimal (SPM) dalam setiap instansi pemerintahan pasti ada. Inilah permasalahan dari implementasi penyelenggara pemerintahan. Adapun faktor-faktor yang mendukung dan menghambat transparansi pelaksanaan pelayanna publik entah itu faktor internal ataupun eksternal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil Lombok Utara 16 Mei 2024 yang mengatakan bahwa:

”Faktor internal yang mampu memendorong transparansi pelayanan itu sendiri bisa juga dari Kepemimpinan yang Kuat Pemimpin yang berkomitmen terhadap transparansi dapat

mendorong implementasi praktik-praktik yang terbuka dan akuntabel. Sumber Daya Manusia yang Kompeten Petugas yang terlatih dan memahami pentingnya transparansi akan lebih baik dalam memberikan pelayanan yang jujur dan terbuka.”

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa, ada beberapa faktor internal yang dapat mendorong pelayanan yang transparan yaitu: bisa melalui kepemimpinan yang kuat, pemimpin yang komitmen, sumber daya manusia yang kompeten, serta pssstugas yang terlatih dalam memahami pentingnya transparansi dalam sebuah pelayanan publik. Uraian diatas menunjukkan bahwa hal yang sangat memperngaruhi tercapainya suatu pelayanan yang transparan yaitu dibutuhkannya komitmen dan kepemimpinan yang baik.

Selanjutnya wawancara dengan bapak Kasdi pada 16 Mei 2024 selaku Adb Kooridnator Sub Pengolahan Dan Penyajian Data Kependudukan yang mengatakan:

”Faktor eksternal yang mampu mendorong pelayanan yang transparansi itu sendiri yakni Regulasi dan Kebijakan Pemerintah. Kebijakan yang

mendukung transparansi, seperti kewajiban publikasi informasi dan standar pelayanan minimum, mendorong Dukcapil untuk bekerja secara terbuka. Pengawasan oleh Lembaga Independen Pengawasan oleh lembaga seperti Ombudsman dan KPK dapat mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa, ada beberapa faktor eksternal yang dapat mendorong pelayanan yang transparan yaitu: bisa melalui regulasi atau kebijakan pemerintah, serta adanya pengawasan dari lembaga independen seperti Ombudsman dan inspektorat. Sejauh ini kedua faktor diatas menjadi hal yang paling mempengaruhi transparansi pelayanan publik dari segi faktor eksternal, hal ini dapat dilihat dari beberapa regulasi maupun kebijakan yang diimplementasikan oleh pemerintah, khususnya dalam hal pelayanan pencatatan sipil.

Selanjutnya wawancara dengan bapak 17 Mei 2024 faktor penghambat pelayanan yang transparan yang mengatakan bahwa:

”Faktor internal yang memang menjadi penghalang pelayanan yang transparan itu seperti : Kurangnya Komitmen dari Pimpinan Pimpinan yang tidak memiliki komitmen terhadap transparansi dapat menghambat implementasi praktik-praktik yang terbuka dan akuntabel. Keterbatasan Teknologi Kurangnya infrastruktur teknologi yang memadai dapat menghambat kemampuan untuk menyediakan informasi yang transparan dan up-to-date.”

Dilihat dari hasil wawancara diatas kita bisa simpulkan faktor internal yang sampai saat ini selalu menjadi penghambat pelayanan yang transparan yakni yang Pertama, Kurangnya komitmen dari pemimpin karena dengan kurangnya komitmen dari pemimpin akan menghambat pelayanan yang transparan praktik-praktik terbuka dan akuntabel. Kedua, keterbatasan teknologi karena dengan kurangnya pengadaan infrastruktur dan penggunaan teknologi dapat menghambat kemampuan untuk menyediakan informasi yang transparan dan up-to-date.

Selanjutnya wawancara dengan bapak Kasdi selaku Adb Koordinator Sub Pengolahan Dan Penyajian Data Kependudukan 17 Mei 2024 yang mengatakan:

”Faktor eksternal yang memang menjadi penghambat pelayanan yang transparan itu seperti Keterbatasan Anggaran Anggaran yang tidak mencukupi dapat membatasi kemampuan Dukcapil untuk mengembangkan sistem IT dan melatih petugas secara memadai. Kurangnya Kesadaran Masyarakat Masyarakat yang kurang informasi atau tidak memahami hak mereka dalam memperoleh pelayanan yang transparan bisa mengurangi tekanan untuk perbaikan pelayanan.”

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat yang dimana faktor eksternal yang memang menjadi penghambat pelayanan yang transparan itu sendiri seperti: Keterbatasan anggaran yang dimana anggaran ini merupakan suatu hal yang sangat penting karena dengan terbatasnya anggaran kemampuan Dukcapil dalam mengembangkan sistem IT ( teknologi informasi ) dan melatih petugas secara memadai agar lebih kompeten. Kurangnya kesadaran masyarakat dengan kurangnya kesadaran dari masyarakat tentu sangat menghambat pinglementasian pelayanan yang transparan seperti kurangnya minat membaca masyarakat dan tidak peka terhadap keterbukaan informasi entah itu terkait pelayanan publik ataupun kebijakan-kebijakan pemerintah, dengan begitu bisa mengurangi tekanan untuk perbaikan pelayanan.

## KESIMPULAN

Pelayanan dalam pembuatan E-KTP oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Utara sudah transparan, karena pihak Dukcapil sangat menekankan kepada tiga aspek penting agar dimana pelayanan bisa lebih maksimal dan transparan yakni: penyediaan informasi yang jelas, kemudahan akses informasi, dan adanya publikasi terkait alur pelayanan, dalam hal ini Dukcapil Kabupaten Lombok utara memanfaatkan media sosial seperti intagram dan facebook untuk mempublikasikan terkait alur pelayanan yang diberikan, dalam setiap pelayanan tentu tidak terlepas dari SOP karena dengan adanya SOP semua hak-hak masyarakat untuk bisa mendapatkan pelayanan yang baik bisa terpenuhi. Faktor pendorong dan faktor penghambat transparansi pelayanan dalam pembuatan E-KTP faktor internal yang dapat mendorong pelayanan yang transparan itu sendiri bisa melalui kepemimpinan yang kuat pemimpin yang komitmen dan sumber daya manusia yang kompeten. Faktor eksternal yang mendorong pelayanan yang transparan itu sendiri yakni, regulasi dan kebijakan pemerintah kebijakan yang mendukung transparansi, seperti kewajiban publikasi informasi dan standar pelayanan yang minimum. Faktor internal yang sampai saat ini selalu menjadi penghambat pelayanan yang transparan yakni Kurangnya komitmen dari pemimpin karena dengan kurangnya komitmen dari pemimpin akan menghambat pelayanan yang transparan praktik-prakyik terbuka dan akuntabel. Faktor eksternal yang memang menjadi penghambat pelayanan yang transparan itu sendiri seperti Keterbatasan anggaran yang dimana anggaran ini merupakan suatu hal yang sangat penting karena dengan terbatasnya anggaran kemampuan Dukcapil dalam mengembangkan sistem IT dan melatih petugas secara memadai agar lebih kompeten.

Pihak Dukcapil Lombok Utara perlu menyiapkan web atau platform khusus yang memungkinkan warga untuk melacak pengajuan E-KKTP, tanpa harus pergi ke kator Dukcapil Lombok Utara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara perlu menyiapkan kebijakan yang jelas tentang cara mendapatkan informasi kebijakan, ini akan menjelaskan bentuk informasi yang dapat di akses masyarakat tentang bagaimana cara mendapatkan informasi mengenai Prosedur pengurusan E-KTP.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, Arif. 2017. Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3 (2).
- Haikal, Muhammad Fikri. 2022. Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Tallo Makassar). *Jurnal Administrasi Negara* 28: 89-112.
- Harsini, Harsini. 2018. Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara* 10 (2): 65–71. doi:10.31849/ni.v10i2.1903.
- Irmawati, Irmawati, Andy Arya Maulana Wijaya, and Muh. Askal Basir. 2022. Transparansi Pelayanan Publik Dalam Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies* 1 (2): 50–57.



doi:10.30598/jgssvol1issue2page50-57.

- Kushartiningsih, R., and I. B. Riharjo. 2021. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi* 10 (3): 1–18.
- Lestari, Ratna Ani, and Agus Santoso. 2022. Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 2 (1): 43. doi:10.30742/juispol.v2i1.2134.
- Maani Dt, Karjuni. 2009. Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik.” *Demokrasi*, 1 (8): 48.
- Pratama, Inka Nusamuda, Darmansyah, and Azwar Subandi. 2023. Seminar Nasional LPPM UMMAT Transformasi Good Governance Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Mataram. *LPPM Universitas Muhammadiyah Mataram* 2: 1–13.
- Putri, Fatimah Malahayati Windari Irom. 2018. Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi Tentang Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan PadaIzin Usaha Di Dinas Perdagangan Kota Surabaya). *Skripsi*. Universitas Airlangga.
- Rismayadi, Deris. 2019. Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran.” *Jurnal Akuntabilitas*: 8–14.
- Sarwinda. 2018. “Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.” : 1–120.
- Selong, Margareth, Welson Y. Rompas, and Very Londa. 2017. Transparansi Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 4 (48): 1-7.
- Widyastuti, Mita. 2010. Transparansi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma* Vol X.



