

**Journal of Government Science Studies**Available online at <https://ojs3.unpatti.ac.id/>

Vol. 1 No. 2, Oktober 2022, pages: 50-57

e-ISSN: 2827-847X, p-ISSN: 2827-8461

<https://doi.org/10.53730>

## Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau

Irmawati <sup>a</sup>, Andy Arya Maulana Wijaya <sup>2</sup>, Muh. Askal Basir <sup>c</sup>

Email Correspondensi: irmawatilabalawa01@gmail.com

*Manuscript submitted: 14-06-2022, Manuscript revised: 23-06-2022 Accepted for publication: 28-10-2022***Keyword:**

Transparency 1;  
Service 2;  
Administration 3.

**Abstract:** This study aims to determine how transparent public services are in population administration at the Labalawa sub-district office, Betoambari district, Baubau City and what are the factors that affect the transparency of public services in population administration at the Labalawa sub-district office, Betoambari district, Baubau City. This research uses a qualitative research method with a descriptive approach, with data collection techniques through observation, interviews, documentation, while the data analysis techniques are data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this research are: The application of the principle of transparency in the introduction of KK at the Labalawa sub-district office is not good enough, this is indicated by the presence of people who do not understand and do not know about the procedures and requirements, procedures and service requirements are not maximal enough, and not easy. to obtain information on the management. While the factors that affect the principle of transparency in this case are the supporting factors that are quite good, and the inhibiting factors need to be considered again because there are still limited facilities and a lack of public understanding.

**Kata Kunci:**

Transparansi  
1;  
Pelayanan 2;  
Administrasi 3.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah transparansi pelayanan publik dalam adminitrasi kependudukan di kantor kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau dan apakah faktor-faktor yang mempengaruhi transparansi pelayanan publik dalam adminitrasi kependudukan di kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. Didalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian motode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, sedangkan teknik analisis data yaitu redukasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil daripada penelitian ini adalah: Penerapan prinsip transparansi dalam pembuatan pengantar KK di kantor kelurahan Labalawa belum cukup baik ini ditandai dengan masih terdapat adanya masyarakat yang belum paham dan tidak mengetahui mengenai prosedur dan persyaratan, prosedur dan persyaratan pelayanan belum cukup maksimal, dan juga belum mudah untuk memperoleh informasi dalam pengurusan tersebut. Sedangkan faktor yang mempengaruhi prinsip transparansi dalam hal ini faktor pendukung yang sudah cukup baik dan faktor penghambat perlu diperhatikan lagi karena masih terdapat adanya keterbatasan sarana dan kurangnya pemahaman masyarakat.

## 1 Pendahuluan

Transparansi merupakan sebuah keterbukaan akses untuk seluruh masyarakat sehingga mendapatkan informasi terkait dengan segala kegiatan dibutuhkan. Menurut (Dwiyanto, 2014) Transparansi adalah penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan didalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai. Sedangkan menurut (Putri 2018) Transparansi dalam pelayanan publik adalah keseluruhan aspek mengenai penyelenggaraan proses pelayanan diantaranya persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, serta hak dan kewajiban didalam hak pelayanan penyelenggara dan dipublikasikan oleh pengguna layanan dengan terbuka sehingga memudahkan dalam mengakses ataupun dipahami oleh publik, maka pelayanan tersebut dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi dalam praktik penyelenggaraannya.

Transparansi sangat berkaitan dengan pelayanan publik, pelayanan publik yang begitu transparan sangat dibutuhkan karena akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. menurut (Rosyada, 2016) pelayanan publik merupakan seseorang atau kelompok orang yang melakukan suatu kegiatan dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha untuk memenuhi haknya sesuai dengan kepentingan orang lain tersebut. Pelayanan publik menurut Dwiyanto dalam (Suoth et al., 2017) adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan Negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan peraturan perundang-undangan tersebut maka pemerintah sebaiknya memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan, sebagaimana yang telah ditetapkan dalam suatu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah maka menimbang bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Maka dari itu penyelenggaraan pemerintah mesti dijalankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah berlaku atau ditetapkan.

Kelurahan adalah suatu instansi pemerintahan terkecil dalam suatu instansi pemerintah, dimana kelurahan merupakan suatu instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat seperti halnya memberikan jasa pelayanan, salah satu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kelurahan adalah administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1 administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan suatu dokumen dan juga data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan juga pembangunan sektor lain. Kelurahan merupakan suatu instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, maka seharusnya pihak pemerintah kelurahan berusaha untuk memberikan pelayanan dan kinerja terbaik khususnya dalam hal transparansi pelayanannya.

Kantor Kelurahan Labalawa adalah salah satu instansi kelurahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat terutama dalam hal pelayanan sesuai dengan tugas yang telah diberikan. Pelaksanaan pelayanan publik yang bersifat transparan pada tingkat kelurahan adalah ujung tombak dalam memberikan pelayanan prima pada masyarakat. Salah satu pelayanan yang disediakan oleh pihak pemerintah kelurahan Labalawa adalah memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Didalam penelitian ini peneliti menfokuskan pada pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan pengantar KK, Kartu keluarga (KK), Menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan adalah kartu identitas keluarga yang berisi keterangan tentang kolom nomor KK, nama lengkap kepala keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi, nama orang tua, KK ini berlaku selamanya, terkecuali adanya perubahan kepala keluarga, KK diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepala Penduduk Warga Negara Indonesia. KK adalah salah satu syarat untuk diterbitkannya KTP.

Pada kantor kelurahan Labalawa terdapat sekitar 30-an yang mengurus pengantar KK dalam setahun. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti dalam hal pelaksanaannya ternyata kantor kelurahan Labalawa belum sepenuhnya menerapkan prinsip transparansi, menurut Dwiyanto dalam (Nengsih et al., 2019), indikator dari pada prinsip transparansi dapat diukur yaitu sebagai berikut: mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna layanan dan *stakeholder* lainnya, kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik

Pada kantor kelurahan Labalawa belum sepenuhnya menerapkan prinsip tersebut, khususnya dalam pembuatan pengantar KK. Ini dapat dilihat dari tidak adanya keterbukaan informasi mengenai persyaratan yang diperlukan atau dibutuhkan yang seharusnya ada di papan informasi, tidak terlihat adanya mekanisme atau prosedur pelayanan, tidak adanya sarana yang menunjang dalam keterbukaan pelaporan atau penyebaran informasi seperti penyediaan papan informasi yang memuat segala informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah transparansi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di kantor kelurahan Labalawa dan apakah faktor-faktor yang mempengaruhi transparansi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di kantor kelurahan Labalawa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah transparansi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di kantor kelurahan Labalawa dan juga untuk mengetahui apakah faktor-faktor yang mempengaruhi transparansi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di kantor kelurahan Labalawa. Manfaat praktis dalam penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai transparansi pelayanan publik khususnya dalam administrasi kependudukan, sedangkan manfaat teoritis dalam penelitian ini dapat menambah referensi mengenai transparansi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan bagi peneliti lainnya yang relevan.

## 2 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut (Moleong, 2012), penelitian deskriptif kualitatif adalah prosedur penelitian yang dihasilkan melalui kata-kata tertulis maupun lisan yang berasal dari setiap individu dan juga perilaku yang bisa . Penelitian ini memiliki satu variabel yaitu transparansi pelayanan publik.

Di dalam penelitian ini penentuan sampel menggunakan cara *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2016) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Definisi operasional penelitian ini adalah transparansi, pelayanan publik dan administrasi kependudukan, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data (*data Reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).

## 3 Hasil dan Diskusi

Kelurahan Labalawa terbentuk pada tahun 2007, kelurahan Labalawa termasuk dalam kecamatan Betoambari kota Baubau dengan tipologi kelurahan yaitu perkebunan, perternakan, nelayan dan yang terakhir kerajinan dan industri kecil. Luas wilayah kelurahan Labalawa berkisar 61, 15 ha Km<sup>2</sup>, dengan batas wilayah sebelah utara kelurahan Waborobo, sebelah selatan Buton Selatan, sebelah barat kelurahan Sulaa dan sebelah timur kelurahan Bukit Wolio Indah. Jumlah penduduk kelurahan Labalawa berkisar 1291 Jiwa, 329 KK. Kantor kelurahan Labalawa merupakan suatu instansi yang pelayanannya berhubungan langsung dengan masyarakat, ada berbagai macam pelayanan yang disediakan oleh pihak kantor kelurahan Labalawa salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini seperti surat pengantar KK dan lain sebagainya.

Untuk dapat menerapkan prinsip transparansi pelaksanaan pelayanan publik dalam administrasi kependudukan yaitu pengantar KK di kantor Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau, dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator transparansi yang telah dikemukakan oleh Dwiyanto dalam (Nengsih et al., 2019) yaitu sebagai berikut:

### a. Keterbukaan Dalam Proses Pelayanan Publik

Keterbukaan dalam proses pelayanan ini merujuk pada keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya didalam pengurusan pengantar KK di kantor kelurahan Labalawa. Keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya inilah sangat dibutuhkan guna memperlancar proses pelayanan publik yang transparansi. Pada kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau mengenai keterbukaan dalam proses pelayanan publik belum cukup baik. Ini ditandai dengan keterbukaan mengenai prosedur pelayanan, belum begitu dipublikasikan dengan baik dan belum dipahami oleh sebagian masyarakat, selain itu keterbukaan persyaratan yang dibutuhkan dalam suatu pelayanan publik sangatlah penting, agar persyaratan didalam pengurusan pengantar KK dapat dipenuhi dengan baik oleh pengguna layanan maka kejelasan mengenai segala persyaratannya sangat diperlukan,

akan tetapi keterbukaan persyaratan pada kantor kelurahan Labalawa belum cukup maksimal dalam pelaksanaannya.

b. **Prosedur Dan Persyaratan Pelayanan Dapat Dipahami Masyarakat**

Maksud daripada prosedur dan persyaratan pelayanan dapat dipahami oleh masyarakat adalah yang dipahami bukan hanya mengenai arti literal akan tetapi makna dibalik semua prosedur dan peraturan itu. Penjelasan tentang persyaratan, prosedur, biaya, waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal sangat penting bagi pengguna layanan. Prosedur dan persyaratan pelayanan dalam hal ini pembuatan pengantar KK di kelurahan Labalawa belum cukup maksimal hal ini dikarenakan masih ada juga terdapat masyarakat yang kurang paham akan mengenai prosedur ataupun persyaratan pelayanan yang disediakan oleh pihak kelurahan.

c. **Mudah Untuk Memperoleh Informasi Pelayanan**

Kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu pelayanan publik begitu sangat penting, karena apabila semakin mudah penerima layanan memperoleh atau mendapatkan segala informasi tentang berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik maka akan semakin tinggi pula transparansi. Misal ketika pengguna layanan dengan mudah mendapatkan atau memperoleh segala bentuk informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan publik itu dapat dinilai mempunyai transparansi yang sangat tinggi. Mudah untuk memperoleh informasi pelayanan dari pihak kelurahan Labalawa belum begitu terbuka atau belum dikatakan maksimal, hal ini dapat dilihat dari tidak terdapat adanya papan informasi memuat segala persyaratan yang dibutuhkan, tidak adanya pemasangan alur-alur pelayanan dalam pengurusan pengantar KK.

Menurut Wiharto dalam (Nengsih et al., 2019) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor pendorong, faktor pendorong transparansi pelayanan publik dalam pembuatan pengantar KK di kantor kelurahan Labalawa kecamatan betoambari kota Baubau: Pertama, profesionalisme sumber daya manusia, profesionalisme sumber daya manusia, adalah faktor pendorong yang mengarah pada suatu pelayanan publik yang transparan. Pegawai yang berusaha profesional akan lebih baik jika diberikan penghargaan mengenai kinerjanya. Akan tetapi pada kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari kota Bau-bau tidak menerapkan adanya penghargaan untuk pegawai yang profesional. Kedua, ketetapan sistem atau aturan, merupakan faktor pendorong penerapan prinsip transparansi, ini berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kelurahan Labalawa belum cukup baik dalam berpatokan pada UUD Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Namun pihak kelurahan tetap berusaha melakukan yang terbaik. Ketiga, Persaingan lingkungan yang sehat, persaingan antara pemerintah daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja dalam hal ini pelayanan publik bertujuan menciptakan pemerintah yang transparan, ini dilakukan dengan memperbaiki kualitas layanan dengan menerima segala masukan ataupun saran dari masyarakat dan juga melakukan koordinasi dengan instansi terkait yang

bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang prima. Pada Kantor Kelurahan Labalawa cukup baik menerima segala saran atau masukan yang diberikan masyarakat, selain itu kelurahan Labalawa juga cukup baik dalam melakukan koordinasi dengan instansi terkait yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terbaik.

- b. Faktor penghambat, faktor penghambat transparansi pelayanan publik dalam pembuatan pengantar KK di kantor kelurahan Labalawa kecamatan betoambari kota Baubau: Pertama, Kurangnya profesionalisme SDM atau bermental korup, merupakan salah satu faktor penghambat prinsip transparansi. Jika SDM dapat profesional dalam menjalankan tugasnya maka akan terwujudnya suatu pelayanan publik yang prima. Pada kantor Lurah Labalawa Kecamatan Betoambari didalam praktik penyelenggara pelayanannya sudah cukup baik dimana SDM nya selalu berusaha untuk melakukan pelayanan yang sesuai dengan tupoksi atau tugasnya dan tidak terdapat juga pegawai yang bermental korup atau meminta imbalan dalam proses pelayanan. Kedua, keterbatasan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan faktor penunjang dalam proses pelayanan publik, jika sarana dan prasarana sangat terbatas maka akan semakin rendah transparansi dalam suatu pelayanan publik tersebut. Dikantor kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari bahwasanya masih minim mengenai sarana dalam mendukung proses atau penyelenggaraan pelayanan, dalam ruangan kelurahan terdapat 1 komputer yang beroperasi akan tetapi komputer tersebut terkadang tiba-tiba rusak, tidak tersedianya papan informasi atau papan alur-alur pelayanan yang mempermudah proses pelayanan dalam pengantar KK. Ketiga, Kurangnya pemahaman masyarakat sekitar, masyarakat yang kurang pemahaman terhadap birokrasi hanya akan menyerahkan segalanya kepada petugas, pada kantor kelurahan Labalawa masih terdapat masyarakat yang kurang paham dalam pengurusan pengantar KK ini, sehingga masyarakat masih sering mundar mandir dikelurahan dan juga meminta tolong kepada pihak lain untuk dibantu dalam proses pengurusan.

#### **4 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang transparansi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di kantor kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau dapat disimpulkan bahwa, dalam pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan labalawa dalam penerapan prinsip transparansi yaitu pertama keterbukaan dalam proses pelayanan publik belum cukup baik ini dapat dilihat dari masih terdapat adanya masyarakat yang belum paham mengenai prosedur yang dijelaskan oleh pihak pemberi layanan, begitupun keterbukaan mengenai persyaratan. Indikator Kedua, prosedur dan persyaratan pelayanan juga belum cukup maksimal hal ini dikarenakan masih ada juga terdapat masyarakat yang kurang paham akan mengenai prosedur ataupun persyaratan pelayanan yang disediakan oleh pihak kelurahan. Indikator yang ketiga yaitu, belum cukup mudah untuk memperoleh informasi hal ini dikarenakan belum adanya papan informasi ataupun pemajangan alur-alur pelayanan. Dalam hal faktor yang mempengaruhi transparansi pelayanan publik dikelurahan Labalawa yaitu pertama faktor pendorong sudah cukup baik di jalan oleh pihak pemerintah kelurahan sedangkan dalam hal faktor penghambat pihak pemerintah kelurahan masih ada beberapa yang perlu diperbaiki yaitu

pengenai keterbatasan sarana dan kurangnya pemahaman masyarakat sekitar.

## Referensi

- Dwiyanto, A. (2014). *MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK* (Tim UGM Pr). Gajah Mada Universtiy Press.
- Moleong, L. J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nengsih, W., Adnan, F., & Eriyanti, F. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i2.26>
- Putri, F. M. W. I. (2018). *AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK (Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan padaIzin Usaha di Dinas Perdagangan Kota Surabaya)*. 1–10. [https://repository.unair.ac.id/74698/3/JURNAL\\_Fis.AN.89\\_18\\_Put\\_a.pdf](https://repository.unair.ac.id/74698/3/JURNAL_Fis.AN.89_18_Put_a.pdf)
- Rosyada, A. A. (2016). ANALISIS PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA SAMARINDA. *Ejournal Ilmu Pemerintahan, Vol. 4(1)*, 1–13. [http://ejournal.ip.fisip-utm.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/01/JURNAL\\_Ayu\\_\(01-20-16-09-36-29\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-utm.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/01/JURNAL_Ayu_(01-20-16-09-36-29).pdf)
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Suoth, M. B., Lengkong, F. D., & Londa, V. Y. (2017). Transparansi Pelayanan Administratif Di Kantor Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(046), 1–16. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/16816/16336>
- Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 1.