

Transparansi Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru

Ahadinayati^{1*}, Iswiyati Rahayu², Junaidy³, Devia Hetty Hernany⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, Jl. Adhyaksa No.2, Sungai Miai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan
E-mail: ahadinayati08@gmail.com

*Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerk.in.v5i1.7441>

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 05 Jul 2026

Revised: 11 Jul 2026

Accepted: 17 Jul 2026

Kata Kunci:

Transparansi,
Pelayanan Publik,
Good Governance.

Keywords:

Transparency, Public
Service, Good
Governance.



ABSTRACT

Transparansi merupakan salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Penerapan transparansi dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, khususnya pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi transparansi dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, mengidentifikasi indikator transparansi yang telah diterapkan, serta mengetahui faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan transparansi pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap aparat Disdukcapil serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi pelayanan telah diterapkan melalui penyediaan informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu pelayanan melalui media sosial, papan informasi, website, serta pelayanan informasi langsung kepada masyarakat. Kemudahan akses informasi juga didukung oleh pemanfaatan media digital seperti WhatsApp Center dan Instagram resmi Disdukcapil. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala berupa kurangnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap informasi pelayanan serta keterbatasan pemanfaatan teknologi oleh sebagian pengguna layanan. Secara keseluruhan, penerapan transparansi dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru telah berjalan dengan baik dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Transparency is one of the main principles in the implementation of public services aimed at realizing good governance. The implementation of transparency in population administration services is an important factor in increasing public trust in the government, especially in the Electronic Identity Card (E-KTP) service. This study aims to analyze the implementation of transparency in E-KTP services at the Population and Civil Registration Office of Banjarbaru City, identify the transparency indicators that have been implemented, and determine the factors that support the implementation of service transparency. The study used a qualitative approach with a descriptive research type. Data were obtained through observation, in-depth interviews, and documentation of Disdukcapil officials and service users. Data analysis used the Miles and Huberman model which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show that service transparency has been implemented through the provision of information regarding requirements, procedures, costs, and service times through social media, information boards, websites, and direct information services to the public. Ease of access to information is also supported by the use of digital media such as the WhatsApp Center and the official Instagram of Disdukcapil. Despite this, several obstacles remain, including a lack of understanding of service information among some members of the public and limited use of technology by some service users.

Overall, the implementation of transparency in e-KTP (electronic ID card) issuance services at the Banjarbaru City Population and Civil Registration Office has been successful and has contributed to improving the quality of public services..



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Siti Rohani, et al. (2026), Sosialisasi Higienitas dan Pengemasan Produk Roti Gandum pada UMKM di Kabupaten Kubu Raya, 5(1). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7441>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sekaligus menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan secara cepat dan tepat, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan masyarakat melalui prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu prinsip yang memiliki peranan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah transparansi. Transparansi memberikan jaminan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, serta mekanisme pelayanan sehingga tercipta hubungan yang lebih terbuka antara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam perspektif *good governance*, transparansi merupakan prasyarat utama dalam menciptakan pemerintahan yang akuntabel, responsif, efektif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Transparansi memungkinkan masyarakat memperoleh akses terhadap informasi publik secara mudah, sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui keterbukaan informasi tersebut, potensi terjadinya penyimpangan administrasi, diskriminasi pelayanan, maupun praktik pungutan liar dapat diminimalkan. Oleh karena itu, penerapan transparansi tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat atas informasi, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Pemerintah Indonesia telah memberikan landasan hukum yang kuat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Kedua regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan informasi pelayanan secara lengkap, benar, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh masyarakat. Informasi tersebut meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan, serta mekanisme penyampaian pengaduan masyarakat. Dengan demikian, transparansi menjadi salah satu indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan strategis dalam kehidupan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen kependudukan yang menjadi dasar identitas hukum setiap warga negara. Salah satu dokumen yang paling penting adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). E-KTP memiliki fungsi sebagai identitas resmi penduduk yang digunakan dalam berbagai aktivitas administrasi, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perbankan, perpajakan, kepemilikan aset, pemilihan umum, hingga berbagai bentuk pelayanan pemerintah lainnya. Oleh karena itu, pelayanan pembuatan E-KTP harus dilaksanakan secara profesional, mudah diakses, cepat, dan transparan agar masyarakat memperoleh kepastian pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.

Meskipun pemerintah terus melakukan berbagai upaya reformasi birokrasi melalui digitalisasi pelayanan publik dan pengembangan sistem administrasi kependudukan berbasis elektronik, implementasi transparansi dalam pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai tantangan. Permasalahan yang sering ditemui antara lain kurangnya informasi mengenai persyaratan pelayanan, ketidaksesuaian antara informasi yang dipublikasikan dengan pelaksanaan pelayanan di lapangan, keterlambatan penyelesaian dokumen, serta masih rendahnya pemanfaatan media informasi oleh sebagian masyarakat. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah serta mengurangi tingkat kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banjarbaru sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan memiliki peranan penting dalam menerapkan prinsip transparansi pada setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan pembuatan E-KTP, Disdukcapil Kota Banjarbaru telah berupaya menyediakan berbagai media informasi pelayanan, baik melalui papan informasi, media sosial resmi, maupun pelayanan informasi secara langsung kepada masyarakat. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi melalui media digital menjadi salah satu inovasi yang dilakukan untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi pelayanan di Disdukcapil Kota Banjarbaru telah diwujudkan melalui penyediaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan mekanisme pelayanan yang dapat diakses masyarakat melalui berbagai media. Masyarakat juga menilai bahwa informasi yang diberikan relatif mudah dipahami sehingga membantu mereka mempersiapkan persyaratan sebelum mengurus E-KTP. Selain itu, masyarakat dapat memperoleh informasi melalui berbagai saluran komunikasi, seperti WhatsApp Center, Instagram resmi Disdukcapil, maupun pusat informasi pelayanan secara langsung. Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa masih terdapat kendala berupa perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap informasi pelayanan serta perlunya peningkatan sosialisasi agar seluruh lapisan masyarakat memperoleh akses informasi yang merata.

Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa transparansi pelayanan administrasi kependudukan masih menjadi isu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian Walad dkk. (2024) menemukan bahwa transparansi pelayanan pembuatan E-KTP telah diterapkan, namun masih menghadapi hambatan berupa kurangnya komitmen dalam mendukung keterbukaan informasi. Penelitian Daud, Nurkaidah, dan Mustapa (2025) menunjukkan bahwa transparansi pelayanan administrasi kependudukan telah berkembang melalui pemanfaatan teknologi digital, meskipun masih terdapat kendala pada aspek sosialisasi, akses informasi, dan sumber daya. Sementara itu, penelitian Kosasi dan Qomarudin (2023) menyimpulkan bahwa penerapan *e-government* mampu meningkatkan transparansi pelayanan kependudukan melalui keterbukaan informasi kepada masyarakat. Meskipun demikian, ketiga penelitian tersebut dilakukan pada daerah yang berbeda sehingga karakteristik implementasi transparansi di setiap daerah dapat menunjukkan hasil yang berbeda.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi transparansi dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, mengidentifikasi indikator transparansi yang telah diterapkan, serta mengkaji faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan transparansi pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai implementasi prinsip transparansi dalam pelayanan administrasi kependudukan, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memberikan kemudahan, kepastian, kecepatan, dan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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. Definisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak masyarakat secara profesional, transparan, dan akuntabel.

Menurut Sinambela (2019), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

Sementara itu, Moenir (2016) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan melalui aktivitas aparatur pemerintah berdasarkan sistem, prosedur, dan mekanisme tertentu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan aparatur, tetapi juga oleh sistem pelayanan yang diterapkan oleh organisasi publik.

Dalam penelitian ini, pelayanan publik difokuskan pada pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru. Pelayanan tersebut menjadi salah satu bentuk pelayanan administratif yang secara langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat sehingga kualitas penyelenggaraannya sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

Transparansi dalam Good Governance

Transparansi merupakan salah satu prinsip fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Transparansi mengandung makna adanya keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai kebijakan, proses pelayanan, penggunaan sumber daya publik, serta hasil penyelenggaraan pemerintahan. Keterbukaan tersebut memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Mardiasmo (2018), transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi mengenai pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi tersebut. Transparansi menjadi salah satu instrumen untuk menciptakan akuntabilitas serta meningkatkan pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Sedarmayanti (2018) menjelaskan bahwa transparansi merupakan bentuk keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif kepada masyarakat dengan tetap memperhatikan perlindungan hak pribadi serta ketentuan peraturan perundang-undangan. Melalui transparansi, masyarakat dapat mengetahui bagaimana suatu pelayanan dilaksanakan sehingga dapat meningkatkan rasa percaya terhadap pemerintah.

United Nations Development Programme (UNDP, 1997) juga menempatkan transparansi sebagai salah satu prinsip utama *good governance*. Transparansi diwujudkan melalui tersedianya informasi yang mudah diakses, akurat, lengkap, serta dapat dipahami oleh masyarakat. Informasi tersebut menjadi dasar bagi masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap jalannya pemerintahan.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, transparansi diwujudkan melalui keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya, jangka waktu penyelesaian, mekanisme pengaduan, serta akses informasi yang mudah diperoleh masyarakat. Semakin tinggi tingkat transparansi suatu pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan.

Indikator Transparansi

Untuk mengukur penerapan transparansi dalam pelayanan publik, penelitian ini menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2018), yang meliputi:

Keterbukaan Informasi

Keterbukaan informasi merupakan penyediaan informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, mekanisme pelayanan, biaya, serta hak dan kewajiban masyarakat. Informasi yang disampaikan harus mudah dipahami sehingga masyarakat dapat mengetahui seluruh proses pelayanan sebelum mengajukan permohonan pelayanan.

Kemudahan Akses Informasi

Akses informasi menunjukkan kemudahan masyarakat memperoleh informasi melalui berbagai media, baik secara langsung maupun melalui media digital seperti website resmi, media sosial, aplikasi pelayanan, maupun pusat informasi pelayanan.

Kejelasan Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan harus disusun secara sederhana, sistematis, dan mudah dipahami oleh masyarakat sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara efektif tanpa menimbulkan kebingungan.

Kepastian Waktu Pelayanan

Setiap pelayanan harus memiliki standar waktu penyelesaian yang jelas sehingga masyarakat memperoleh kepastian mengenai lamanya proses pelayanan.

Kepastian Biaya

Pelayanan publik harus memberikan informasi yang jelas mengenai biaya pelayanan. Untuk pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan E-KTP, masyarakat harus mengetahui bahwa pelayanan tersebut diberikan tanpa dipungut biaya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kelima indikator tersebut digunakan sebagai dasar analisis untuk mengetahui sejauh mana transparansi telah diterapkan dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru.

Pelayanan Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan sistem penataan data dan dokumen penduduk yang dilaksanakan secara berkelanjutan oleh pemerintah. Pelayanan administrasi kependudukan bertujuan memberikan kepastian hukum terhadap status identitas setiap warga negara melalui penerbitan berbagai dokumen kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan.

Salah satu dokumen yang diterbitkan melalui pelayanan administrasi kependudukan adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). E-KTP merupakan identitas resmi penduduk yang berlaku secara nasional dan menjadi dasar dalam memperoleh berbagai pelayanan publik, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perbankan, perpajakan, hingga pelaksanaan hak politik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pembuatan E-KTP harus memenuhi prinsip pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel.

Penelitian Terdahulu

Kajian mengenai transparansi pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Walad dkk. (2024) menemukan bahwa transparansi pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Lombok Utara telah diterapkan melalui penyediaan informasi kepada masyarakat, namun masih menghadapi kendala berupa kurangnya komitmen organisasi dalam menjaga konsistensi keterbukaan informasi.

Penelitian Daud, Nurkaidah, dan Mustapa (2025) mengenai transparansi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nunukan menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan telah meningkatkan keterbukaan informasi kepada masyarakat, meskipun masih terdapat hambatan berupa rendahnya literasi digital masyarakat serta keterbatasan sumber daya manusia.

Sementara itu, Kosasi dan Qomarudin (2023) menyimpulkan bahwa penerapan *e-government* pada pelayanan kependudukan di Kabupaten Sleman mampu meningkatkan transparansi melalui penyediaan informasi secara daring, mempercepat proses pelayanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap informasi pelayanan.

Ketiga penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam mengkaji transparansi pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, penelitian ini memiliki kebaruan karena berfokus pada implementasi prinsip transparansi dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dengan menganalisis keterbukaan informasi, kemudahan akses informasi, kejelasan prosedur pelayanan, kepastian waktu, dan kepastian biaya sebagai indikator utama transparansi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman secara mendalam mengenai fenomena transparansi dalam pelayanan publik berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis bagaimana implementasi prinsip transparansi dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposif dengan pertimbangan bahwa

instansi tersebut merupakan penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan pembuatan E-KTP, sehingga relevan dengan fokus penelitian.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP. Informan terdiri atas aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru sebagai penyelenggara pelayanan serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan pembuatan E-KTP sebagai pengguna layanan. Penentuan jumlah informan dilakukan hingga data yang diperoleh mencapai titik kejenuhan (*data saturation*), sehingga informasi yang diperoleh dianggap telah mampu menjawab tujuan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan pembuatan E-KTP dan pelaksanaan transparansi pelayanan di lokasi penelitian. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan guna memperoleh informasi yang komprehensif mengenai keterbukaan informasi, akses informasi, kejelasan prosedur, kepastian waktu, serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat transparansi pelayanan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui berbagai dokumen, seperti standar operasional prosedur (SOP), profil instansi, arsip pelayanan, serta dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar hubungan antar-temuan dapat dipahami secara sistematis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan melalui interpretasi terhadap hasil analisis yang terus diverifikasi selama proses penelitian untuk menjamin keabsahan temuan.

Untuk menjamin validitas data, penelitian menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari aparatur Disdukcapil dan masyarakat pengguna layanan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penerapan triangulasi tersebut bertujuan meningkatkan kredibilitas hasil penelitian sehingga temuan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi transparansi dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru. Analisis dilakukan berdasarkan indikator transparansi yang meliputi keterbukaan informasi, akses informasi, dan kejelasan pelayanan. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam dengan aparatur Disdukcapil serta masyarakat pengguna layanan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan transparansi telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan publik semakin optimal.

Keterbukaan Informasi

Keterbukaan informasi merupakan indikator utama dalam mewujudkan transparansi pelayanan publik. Pada pelayanan pembuatan E-KTP, keterbukaan informasi diwujudkan melalui penyediaan informasi mengenai persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, serta mekanisme pengurusan dokumen kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, informasi pelayanan telah dipublikasikan melalui berbagai media, seperti media sosial resmi, papan informasi, media cetak, serta kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu, petugas pelayanan juga memberikan penjelasan secara langsung kepada masyarakat yang memerlukan informasi mengenai pelayanan pembuatan E-KTP.

Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar informan memperoleh informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan melalui Instagram resmi Disdukcapil maupun penjelasan langsung dari petugas pelayanan. Informasi yang tersedia dinilai cukup jelas sehingga masyarakat dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan sebelum datang ke kantor pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyediaan informasi telah membantu masyarakat memahami proses pelayanan secara lebih baik.

Hasil observasi juga memperlihatkan bahwa ruang pelayanan telah dilengkapi dengan papan informasi, brosur, serta media informasi lainnya yang memuat persyaratan dan prosedur pelayanan. Ketersediaan media informasi tersebut memudahkan masyarakat memperoleh informasi secara mandiri tanpa harus selalu bertanya kepada petugas. Dengan demikian, keterbukaan informasi dalam pelayanan pembuatan E-KTP dapat dikatakan telah terlaksana dengan baik dan menjadi salah satu faktor yang mendukung terwujudnya pelayanan publik yang transparan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Kosasi dan Qomarudin (2023) yang menyatakan bahwa keterbukaan informasi melalui pemanfaatan media digital mampu meningkatkan transparansi pelayanan administrasi kependudukan. Semakin mudah masyarakat memperoleh informasi, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Akses Informasi

Kemudahan akses informasi menjadi aspek penting dalam penerapan transparansi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru telah menyediakan berbagai saluran komunikasi yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dengan mudah, baik secara langsung maupun secara daring. Masyarakat dapat memperoleh informasi melalui pusat pelayanan informasi, WhatsApp Center, media sosial resmi, maupun konsultasi langsung dengan petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat menilai bahwa akses informasi sudah cukup mudah karena informasi dapat diperoleh kapan saja melalui media digital. Apabila terdapat informasi yang belum dipahami, masyarakat dapat langsung menghubungi petugas melalui layanan komunikasi yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik.

Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa tidak seluruh masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam memanfaatkan media digital. Sebagian masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut, masih lebih memilih memperoleh informasi secara langsung di kantor pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan informasi secara tatap muka tetap diperlukan sebagai bentuk pelayanan yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Daud, Nurkaidah, dan Mustapa (2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik meningkatkan transparansi pelayanan administrasi kependudukan, tetapi masih memerlukan peningkatan literasi digital masyarakat agar manfaat pelayanan berbasis teknologi dapat dirasakan secara optimal.

Kejelasan Pelayanan

Kejelasan pelayanan mencakup kepastian mengenai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, serta sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Petugas memberikan penjelasan mengenai tahapan pelayanan sehingga masyarakat memahami proses yang harus dilalui dalam pengurusan E-KTP.

Selain kejelasan prosedur, penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Informasi mengenai biaya pelayanan telah disampaikan secara terbuka kepada masyarakat sehingga tidak menimbulkan persepsi adanya pungutan di luar ketentuan yang berlaku. Kepastian mengenai biaya pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan transparansi pelayanan publik.

Dari aspek waktu pelayanan, sebagian besar informan menyatakan bahwa proses pelayanan telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, meskipun pada kondisi tertentu masih dapat terjadi keterlambatan akibat kendala teknis, seperti gangguan jaringan maupun proses pencetakan dokumen. Meskipun demikian, petugas tetap memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai penyebab keterlambatan tersebut sehingga masyarakat memperoleh kepastian informasi mengenai proses pelayanan.

Sikap aparatur pelayanan juga memperoleh penilaian positif dari masyarakat. Petugas dinilai bersikap ramah, responsif, serta bersedia membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan administrasi. Sikap tersebut mencerminkan komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi transparansi dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru telah berjalan dengan cukup baik. Transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu pelayanan yang disampaikan melalui berbagai media informasi serta didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi dalam penyebaran informasi pelayanan. Selain itu, kemudahan akses informasi dan pelayanan yang responsif turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala, yaitu masih adanya masyarakat yang belum memanfaatkan media informasi digital secara optimal serta kemungkinan terjadinya keterlambatan pelayanan akibat kendala teknis. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi pelayanan kepada masyarakat, penguatan infrastruktur teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi aparatur agar kualitas pelayanan publik semakin baik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa penerapan prinsip transparansi telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru. Keterbukaan informasi, kemudahan akses informasi, serta kejelasan pelayanan menjadi faktor utama yang mendukung terwujudnya pelayanan publik yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Temuan ini memperkuat konsep *good governance* yang menempatkan transparansi sebagai salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai transparansi dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, dapat disimpulkan bahwa penerapan transparansi pelayanan telah berjalan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui keterbukaan informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan mekanisme pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai media informasi, seperti media sosial, brosur, pamflet, *X-Banner*, serta layanan informasi secara langsung di ruang pelayanan. Ketersediaan berbagai media informasi tersebut memudahkan masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan dan mempersiapkan persyaratan yang diperlukan sebelum mengajukan permohonan pembuatan E-KTP. Meskipun demikian, pembaruan informasi secara berkala serta pemanfaatan seluruh media informasi oleh masyarakat masih perlu terus dioptimalkan.

Penerapan transparansi juga didukung oleh kemudahan akses informasi melalui pemanfaatan teknologi informasi, seperti media sosial dan layanan *WhatsApp Center*, serta sikap aparatur yang responsif dalam memberikan pelayanan dan menanggapi kebutuhan masyarakat. Namun, penelitian ini menemukan beberapa hambatan yang memengaruhi pelaksanaan transparansi pelayanan, antara lain gangguan jaringan dan sistem pelayanan yang berdampak pada keterlambatan proses penyelesaian E-KTP. Selain itu, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur pelayanan berbasis digital sehingga masih bergantung pada pelayanan secara langsung di kantor. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun transparansi pelayanan telah diterapkan dengan baik, peningkatan stabilitas sistem pelayanan dan penguatan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital masih diperlukan agar kualitas pelayanan publik dapat semakin optimal.

REFERENSI

- Daud, Nurkaidah, & Mustapa. (2025). *Transparansi Pelayanan Publik di Era Digital pada Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Perbatasan Nunukan*. Jurnal Administrasi Publik.
- Hatch, E., & Farhady, H. (1981). *Research Design and Statistics for Applied Linguistics*. Rowley, MA: Newbury House Publishers.
- Kerlinger, F. N. (2006). *Asas-Asas Penelitian Behavioral* (Edisi Ketiga). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kosasi, R., & Qomarudin, M. I. (2023). *Penerapan Kebijakan E-Government dalam Mewujudkan Transparansi Pelayanan Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sleman*. Jurnal Administrasi Negara.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Marshall, C., & Rossman, G. B. (1995). *Designing Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sedarmayanti. (2018). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Walad, H., Pratama, I. N., Kusuma, L. S. T., & Zitri, I. (2024). *Transparansi dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara*. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Peraturan Perundang-undangan
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. (2013). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.