

**KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA JAMBI**

Iskandar Zulkanain

Dosen Program Kekhususan Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas
Jambi
Jl. Lintas Jambi - Muara Bulian KM.15 Mendalo Indah, Muaro Jambi, Jambi, 36361.
iskjbi@unja.ac.id

Alissa Zalia Maghfira

Mahasiswa Program Khusus Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Jambi
Jl. Lintas Jambi - Muara Bulian KM.15 Mendalo Indah, Muaro Jambi, Jambi, 36361.
biismihasanah08@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze public information in population administration services at the Jambi City Population and Civil Registry Office. Benefits for knowledge about the role of the Jambi City Population and Civil Registry Office regarding the obstacles experienced related to providing public information in administrative services and has been regulated in law number 14 of 2008 regarding public information. This research method is an empirical juridical research as a support for the data used, namely from secondary data and primary data collected through the library and field research. From the results of the study, it can be said that the government of the Jambi City Population and Civil Registration Office in carrying out its role must be based on tasks and there are still some obstacles due to factors such as public complaints about the process of making products such as birth certificates, family cards, and electronic ID cards, the information received is not optimal. by the community and the time it took to convey to the public the Jambi City Population and Civil Registration Service had not provided clear and comprehensive information to the Jambi City.

Keywords : **Public Information Disclosure, Population Administration Services, Jambi City Population and Civil Registry Office.**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai keterbukaan informasi publik dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi . Manfaat penulisan untuk memberikan pengetahuan tentang peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi mengenai kendala yg dialami terkait keterbukaan informasi publik dalam pelayanan administrasi kependudukan dan telah diatur dalam undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik . Metode penelitian ini merupakan penelitian

yuridis empiris sebagai dukungan data yang digunakan yaitu dari data skunder dan data primer dikumpulkan melalui keperustakaan dan penelitian lapangan . Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi dalam menjalankan peran nya harus berdasarkan tugas dan fungsinya masih terdapat beberapa kendala yaitu karena adanya faktor seperti keluhan masyarakat tentang permasalahan proses pembuatan produk layanan seperti akta kelahiran , KK, dan KTP Elektronik menjadi tidak optimal nya informasi yg diterima oleh masyarakat dan lama pembuatannya memperlihatkan bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi belum memberikan informasi yg jelas dan menyeluruh kepada masyarakat Kota Jambi.

Kata Kunci : Keterbukaan Informasi Publik, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.

A. Pendahuluan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F menentukan bahwa setiap Orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh Informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan Informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Hak atas Informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap Orang untuk memperoleh Informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau pelibatan masyarakat tidak berarti tanpa jaminan keterbukaan Informasi Publik.

Dalam mengakomodir hal tersebut Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Keberadaan Undang-undang tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan hak setiap orang untuk memperoleh informasi dan kewajiban Badan Publik memberikan informasi dan batas-batas informasi yang dapat disediakan.

Menurut Tony Prasetyo: "Pasca reformasi, paradigma birokrasi tertutup berubah menjadi terbuka dengan munculnya UU KIP, bahkan di dalamnya yang diharuskan mempunyai sifat keterbukaan tidak hanya badan publik pemerintah namun juga non publik." ¹ Informasi Publik itu sendiri menurut

¹Tony Prasetyo, "*Penyelesaian Sengketa Keterbukaan Informasi Publik Di Pengadilan Tata Usaha Negara Semarang*", Jurnal Spektrum Hukum, Volume 13, Nomor 2, Oktober 2016, hal. 240.

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 1 angka 2 mengandung pengertian:

Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Sedangkan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dicantumkan mengenai pengertian Badan Publik, yaitu:

Lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.

Pemerintah yang dalam hal ini diwakilkan oleh Badan Publik, memiliki kewajiban menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik

yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sedangkan masyarakat yang merupakan pemohon informasi, hak-haknya dijabarkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Penyelenggaraan Pemerintahan mesti disesuaikan dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, guna memberikan landasan dan pedoman bagi Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pemerintahan yang salah satunya adalah pelayanan informasi publik. Pelayanan informasi publik merupakan hal yang prinsip di era demokrasi dan keterbukaan, karena partisipasi publik menjadi bagian dalam proses reformasi birokrasi. Lebih lanjut, Tiara Indah dalam jurnalnya menyebutkan bahwa: "Terwujudnya pemerintahan terbuka menjadi salah satu ciri dari *good governance* atau pemerintahan yang baik."² Adanya keterbukaan informasi publik,

²Tiara Indah, "Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya", Jurnal Komunikasi, Volume 12, Nomor 2, April 2018, hal. 128.

masyarakat dapat memantau lajunya kinerja pemerintahan. Menurut Adam Muhshi, bahwa:

Dalam negara hukum demokrasi Indonesia, pemerintah harus dapat mempertanggung-jawabkan pelaksanaan tugas dan kewajibannya kepada rakyat. Oleh karena itu, menjadi logis kemudian ketika rakyat memiliki hak untuk mengetahui informasi-informasi mengenai kinerja atau penyelenggaraan pemerintahan tersebut.³

Terkait dengan keterbukaan informasi publik yang menjadi hak masyarakat, penulis melakukan penelitian terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi mempunyai tugas pokok membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Mengenai administrasi kependudukan, Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, adalah “Rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Dalam pelayanan administrasi kependudukan terdiri atas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Bentuk pelayanan informasi publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dapat dibagi 2 (dua) yaitu secara offline dan secara online. Secara offline maka masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan melalui PPID yang ditunjuk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dengan

³Adam Muhshi, “Pemenuhan Hak atas Informasi Publik sebagai Tanggung Jawab Negara dalam rangka Mewujudkan Good Governance”, Jurnal Lentera Hukum, Volume 5, Nomor I, Mei 2018, hal. 64.

mendatangi langsung kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Namun demikian, hal ini tidak luput dari permasalahan, dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP). Permasalahan lain yang ditemui yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan. Di samping itu, belum banyak masyarakat yang mengetahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi memiliki website resmi bahkan ada yang tidak dapat mengakses website tersebut di <http://disdukcapil.jambikota.go.id/>.

Tidak optimalnya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya memperlihatkan bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat Kota Jambi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, sebagai Badan Publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan hak-haknya mendapatkan informasi publik. Oleh karena itu, penting untuk diketahui

bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi. Jenis penelitian ini adalah yuridis empiris. Bahder Johan Nasution menjelaskan bahwa:

Metode pendekatan empiris adalah penelitian ilmu hukum yang memandang hukum sebagai fakta yang dapat dikonstatasi atau diamati dan bebas nilai. Sifat atau ciri-ciri ilmu hukum empiris dapat diamati, antara lain membedakan fakta dari norma, gejala hukum harus murni empiris, yaitu fakta sosial, metodologinya, metode ilmu-ilmu empiris, bebas nilai.⁴

Pada penelitian yuridis empiris ini terdapat kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein*, yaitu dimana apa yang seharusnya dilakukan berbeda dengan kenyataan yang sebenarnya terjadi, dalam hal ini terkait keterbukaan informasi publik dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi dan kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi terkait keterbukaan informasi

⁴Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2008, hal. 81-82.

publik dalam pelayanan administrasi kependudukan.

C. Keterbukaan Informasi Publik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi

Pembangunan Sistem Pelayanan Kependudukan kepada masyarakat berpengaruh positif terhadap pertumbuhan ekonomi Kota Jambi. Oleh karena itu, sudah menjadi tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi untuk melayani masyarakat dalam hal administrasi kependudukan yang bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan berdampak luas pada dinamika perekonomian daerah. Sehubungan dengan hal tersebut, menurut Bapak Riko Mardiansyah, selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi memiliki visi, yaitu: "Terwujudnya Pengelolaan Administrasi Kependudukan Yang Tertib,

Tepat Dan Akurat Berbasis Sistem Informasi Kependudukan".⁵

Dalam rangka mewujudkan visi di atas, telah dirumuskan misi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, sebagai berikut:

1. Mewujudkan tertib Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang cepat, tepat dan akurat;
2. Mengembangkan dan mengoptimalkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menuju kecepatan pelayanan informasi data kependudukan yang akurat.
3. Meningkatkan Profesionalitas sumber daya aparatur pengelola administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
4. Meningkatkan kesadaran dan kepedulian masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil serta ikut berpartisipasi dalam membangun data base;
5. Mewujudkan Percepatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
6. Peningkatan sarana dan prasarana aparatur.⁶

Keterbukaan informasi publik pada Dinas Kependudukan merupakan perwujudan dari asas keterbukaan sebagaimana yang dimaksud Pasal di atas. Tindakan-tindakan dalam

⁵Wawancara dengan Bapak Riko Mardiansyah, selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi pada tanggal 9 Februari 2021.

⁶Wawancara dengan Bapak Riko Mardiansyah, selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi pada tanggal 9 Februari 2021.

pelayanan administrasi kependudukan merupakan pekerjaan administrasi Negara yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Penerapan asas ini dapat mencegah dan menghindarkan masyarakat dari segala tindakan administrasi Negara yang dapat merugikan masyarakat.

Sebagaimana diatur dalam yang kemudian aturan pelaksanaannya diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka pelaksanaan keterbukaan informasi publik dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi mencakup beberapa hal, diantaranya jenis atau kategori informasi yang disebarluaskan atau dapat diberikan kepada masyarakat, media yang digunakan untuk menyampaikan informasi publik dan prosedur permintaan informasi publik.

1. Kategori informasi yang diberikan kepada masyarakat

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, diperoleh data bahwa terdapat dua kategori informasi yang yang diberikan kepada

masyarakat yaitu informasi setiap saat dan informasi secara berkala. Menurut Ibu Sri Martiani, selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, bahwa:

Informasi berkala adalah informasi publik yang wajib diperbaharui kemudian disediakan dan diumumkan kepada masyarakat umum secara berkala, sedangkan informasi setiap saat adalah informasi yang siap tersedia untuk bisa langsung diberikan kepada Pemohon Informasi Publik ketika terdapat permohonan terhadap Informasi Publik tersebut.⁷

Jenis Informasi Setiap Saat pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terdiri atas:

- a. Kedudukan/domisili beserta alamat lengkap
- b. Tugas dan Fungsi
- c. Kumpulan Data Informasi Berita hasil publikasi Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan
- d. Profil pimpinan dan pegawai
- e. Dokumen - dokumen Keuangan
- f. Administrasi surat menyurat
- g. Pengelolaan Aduan
- h. Jadwal Pencatatan Perkawinan
- i. Jadwal Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian Keliling

⁷Wawancara dengan Ibu Sri Martiani, selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi pada tanggal 9 Februari 2021.

Dapat diketahui bahwa informasi setiap saat yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan adalah mengenai pengelolaan aduan (terhadap pelayanan), jadwal pencatatan perkawinan dan jadwal pelayanan akta kelahiran dan kematian yang dilakukan keliling. Informasi-informasi ini dapat diberikan dalam bentuk soft copy ataupun hard copy yaitu dengan mengajukan permohonan informasi kepada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi.

Di dalam Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik diatur mengenai informasi setiap saat yang wajib disediakan oleh Badan Publik, diantaranya:

- a. daftar seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan;
- b. hasil keputusan Badan Publik dan pertimbangannya;
- c. seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya;
- d. rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan Badan Publik;
- e. perjanjian Badan Publik dengan pihak ketiga;
- f. informasi dan kebijakan yang disampaikan Pejabat Publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;
- g. prosedur kerja pegawai Badan Publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat;
- h. laporan mengenai pelayanan akses Informasi Publik.

Jika dilihat pada jenis informasi Setiap Saat pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, maka informasi-informasi tersebut telah masuk ke dalam kategori jenis informasi setiap saat sebagaimana dalam Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Jenis Informasi Berkala pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, diantaranya:

- a. Struktur organisasi dan Fungsi
- b. Rekapitulasi PNS
- c. Profil Pimpinan
- d. Laporan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
- e. Rencana Strategis
- f. Rencana Kerja
- g. Perjanjian Kinerja
- h. Rencana Kinerja Tahunan (RKT)
- i. Program Kegiatan, Penanggung Jawab dan Pelaksana Program
- j. Laporan Monev dal (Monitoring, Evaluasi, dan Pengendalian) Program dan Kegiatan Dinas
- k. DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran)
- l. Laporan Akuntabilitas Kinerja (LkjIP)
- m. Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan
- n. Dokumen-dokumen Keuangan
- o. Daftar asset dan investasi
- p. Pengadaan

- q. Perjanjian Kerja Sama dengan pihak lain
- r. Jadwal dan Materi Sosialisasi
- s. Data Kependudukan
- t. Jadwal Pelayanan Keliling perekaman KTP elektronik
- u. Foto-foto dokumentasi kegiatan pelayanan

Dapat diketahui bahwa informasi berkala yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan adalah mengenai Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan, Data Kependudukan dan Jadwal Pelayanan Keliling perekaman KTP elektronik yang mana tersedia dalam bentuk soft copy dan hard copy.

Di dalam Pasal 9 ayat (2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik diatur mengenai informasi publik yang wajib diumumkan secara berkala oleh Badan Publik, diantaranya:

- a. informasi yang berkaitan dengan Badan Publik;
- b. informasi mengenai kegiatan dan kinerja Badan Publik terkait;
- c. informasi mengenai laporan keuangan;
- d. informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Jika dilihat pada tabel jenis informasi berkala pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, maka informasi-informasi tersebut telah masuk ke dalam kategori jenis informasi setiap saat sebagaimana

dalam Pasal 9 ayat (2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang cakupannya cukup luas seperti banyaknya laporan kegiatan dan kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi serta banyaknya laporan dan dokumen-dokumen keuangan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi yang dapat diketahui oleh masyarakat umum.

Selanjutnya, mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, terdiri atas:

- a. Pembuatan/Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
- b. Penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI);
- c. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el);
- d. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA);
- e. Penerbitan Akta Kelahiran;
- f. Penerbitan Akta Perkawinan;
- g. Penerbitan Akta Perceraian;
- h. Penerbitan Akta Kematian;
- i. Penerbitan Akta Pengangkatan Anak;
- j. Penerbitan Akta Pengakuan Anak;
- k. Penerbitan Akta Pengesahan Anak;
- l. Perubahan Akta Catatan Sipil;
- m. Perubahan Kewarganegaraan.⁸

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa informasi publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terkait pelayanan administrasi kependudukan adalah sesuai dengan jenis informasinya,

⁸Data Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi.

baik itu informasi setiap saat maupun berkala.

2. Media yang digunakan untuk menyampaikan informasi publik

Berikut adalah bentuk-bentuk media yang digunakan petugas pelayanan informasi publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi dalam menyampaikan informasi publik kepada masyarakat kota Jambi.

a. Website

Website adalah kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi, gambar gerak, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan link-link. Website merupakan salah satu media elektronik yang digunakan untuk menyampaikan informasi. Masyarakat dapat mengakses disdukcapil.jambikota.go.id yang merupakan link website Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi untuk dapat mengetahui informasi pelayanan administrasi kependudukan dan informasi lainnya terkait Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi.

Namun demikian, berdasarkan observasi peneliti, pengelolaan website Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi pada saat itu belum

maksimal. Manfaat sebagai sarana publikasi yang cepat dalam penyampaian informasi belum dapat dirasakan secara menyeluruh oleh masyarakat. Efisiensi dalam layanan informasi kurang cepat dan berita kurang update. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Riko Mardiansyah, selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi yang menjelaskan bahwa:

Pengelolaan website Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi belum terkelola dengan baik. Konten-konten juga belum terisi dan terkoordinir seperti: Konten pemberitaan, data statistik, update pelayanan dan lain sebagainya. Pengaktifan website sejak tahun 2019, namun keterbatasan sumber daya manusia yang ahli akan pengelolaan teknologi informasi yang terbatas menyebabkan website ini tidak seaktif media penyampaian informasi lainnya. Kami terus berupaya mengupdate pemberitaan harian, data-data informasi publik, serta link lainnya.⁹

Dari pernyataan tersebut pengelolaan website Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota

⁹Wawancara dengan Bapak Riko Mardiansyah, selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi pada tanggal 9 Februari 2021.

Jambi perlu perubahan manajemen sehingga website Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi dapat mengalami perubahan ke arah yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan informasi publik akan pelayanan administrasi kependudukan.

b. Media Sosial

Media sosial dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fitri, Staf Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi mengatakan bahwa: "Mengenai media sosial yang Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, petugas menggunakan media Twitter, Facebook, Instagram."¹⁰ Sejalan dengan hasil observasi peneliti, diketahui bahwa masyarakat dapat mencari akun-akun media sosial tersebut dengan mudah. Akun Twitter Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi yaitu @disdukcapilkotajambi, akun Facebook Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi yaitu "Dukcapil Kota Jambi", sedangkan akun Instagram Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi adalah "dukcapilkotajambi".

Dari hasil pengamatan juga dapat diketahui bahwa media sosial yang

paling sering digunakan dan selalu diupdate oleh admin Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi yang mengelola media sosial tersebut adalah akun Instagram Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi. Akun Instagram ini memposting setiap kegiatan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi. Salah satunya adalah mengupdate kegiatan inovasi layanan adminduk "REAKSI CEPAT" Rekam Data Adminduk Selesai Cepat Cetak di Tempat. Akun ini juga mengupdate informasi-informasi penting yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi untuk kepentingan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

3. Prosedur permintaan informasi publik

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi memberikan pelayanan permohonan informasi publik terkait tugas dan fungsinya dalam penyelenggaraan administrasi kependuduk. Adapun ketentuan terkait permohonan informasi publik adalah Proses untuk memenuhi permohonan informasi publik dilakukan setelah Pemohon Informasi Publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Dalam hal memenuhi pelayanan permohonan informasi publik, maka

¹⁰Wawancara dengan Ibu Fitri, Staf Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi pada tanggal 9 Februari 2021.

sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, ditunjuk PPID, yaitu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, yang merupakan pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik.

Adapun jangka waktu penyelesaian permohonan informasi publik dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan, dan PPID Pembantu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dapat memperpanjang waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja dengan pemberitahuan tertulis.

Prosedur Pelayanan Permohonan Informasi Publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, yaitu:

(1) Tim PPID Pembantu melaksanakan proses verifikasi: apakah informasi tersebut merupakan informasi yang dikuasai atau tidak, apakah informasi yang diminta termasuk kategori informasi terbuka atau dikecualikan, Jika informasi yang diminta termasuk dalam Kategori

Informasi Publik dikecualikan maka permohonan ditolak. Langsung ke tahap nomor 12, Jika informasi yang diminta termasuk dalam Kategori Informasi Publik pengecualian prosedural. Langsung ke tahap nomor 13

- (2) Tim PPID Pembantu memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon.
- (3) Tim Sekretariat melakukan proses verifikasi kelengkapan administrasi pemohon yaitu salinan bukti identitas diri/badan hukum dan kesesuaian isi formulir dengan identitas diri sebagai WNI/badan hukum Indonesia serta mendalami tujuan penggunaan informasi publik dan informasi yang diminta, jika tidak lengkap pemohon diwajibkan melengkapi.
- (4) Pemohon Informasi diminta mengisi formulir permohonan informasi sesuai format yang disediakan.
- (5) Petugas menerima permohonan informasi melalui fax, pos, email, telepon, dan tatap muka.
- (6) Tim PPID Pembantu melakukan koordinasi dengan Tim Pendukung dan Tim Pelaksana untuk memproses permohonan informasi.
- (7) Tim Pendukung/Pelaksana menyiapkan informasi publik yang diminta Tim Sekretariat (paling lama 7 hari kerja).

- (8) Tim PPID Pembantu menerima informasi dan menyusun draf jawaban/ tanggapan atas permohonan informasi.
- (9) Tim PPID Pembantu melapor kepada PPID Pembantu atas draf jawaban/ tanggapan yang telah disusun. PPID Pembantu menyetujui atau menolak draf jawaban/tanggapan. Bila menyetujui, maka draf jawaban ditandatangani. Bila menolak jawaban maka draf dikembalikan pada tahap nomor 9.
- (10) Tim PPID Pembantu menyampaikan pemberitahuan kepada pemohon untuk pengambilan informasi.
- (11) Tim PPID Pembantu menyerahkan Informasi kepada Pemohon.
- (12) Permintaan informasi ditolak atau dipenuhi dengan persyaratan tertentu sesuai ketentuan yang berlaku
- (13) Permintaan informasi diberikan informasi prosedur mengkses informasi yang dikecualikan secara prosedural
- (14) Pemohon Informasi menerima Jawaban/tanggapan Informasi Publik (paling lama 10 hari kerja sejak diterimanya permohonan), Tim Sekretariat memberikan tanda

terima penyerahan dokumen informasi publik kepada pemohon.¹¹

Selanjutnya, mengenai pengajuan keberatan pelayanan informasi publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dilakukan dengan cara:

- (1) Pemohon informasi publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada PPID paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah ditemukannya alasan sebagai berikut : penolakan atas permohonan informasi publik, tidak ditanggapinya permohonan informasi publik, tidak dipenuhinya permohonan informasi publik, pengenaan biaya yang tidak wajar
- (2) Dalam hal pengajuan keberatan disampaikan secara tidak tertulis, Tim PPID Pembantu mengarahkan Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau pihak penerima kuasa untuk mengisi formulir keberatan sesuai ketentuan.
- (3) Dalam mengajukan keberatan, pemohon wajib menyertakan identitas pemohon yang sah sebagaimana syarat dalam permohonan informasi.

¹¹Wawancara dengan Bapak Riko Mardiansyah, selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi pada tanggal 9 Februari 2021.

(4) Pemohon keberatan harus menyertakan dokumen sebagai berikut: Surat tanggapan/jawaban permohonan informasi dari PPID Pembantu dan Formulir tanda terima permohonan informasi.¹²

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa tidaklah sulit mengajukan permohonan permintaan informasi publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, meskipun pada dasarnya ada tahap-tahap atau prosedur yang harus dilalui baik untuk mendapatkan informasi tersebut maupun jika Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi menolak untuk memberikan informasi yang diminta oleh masyarakat. Oleh karena itu, menurut penulis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi telah cukup baik memberikan keleluasaan secara transparan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi-informasi publik yang diperlukan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi tersebut.

D. Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi Terkait Keterbukaan Informasi Publik Dalam

¹²Wawancara dengan Bapak Riko Mardiansyah, selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi pada tanggal 9 Februari 2021.

Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pemerintah atau Pemberian informasi publik secara terbuka atau transparan mengenai pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun demikian, sebagaimana uraian pada bab sebelumnya, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi dalam menyampaikan informasi publik terkait pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat mengalami beberapa kendala yang berpengaruh dalam proses pemberian informasi publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut:

1. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan administrasi kependudukan, termasuk dalam hal itu permintaan informasi publik. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi sebagai instansi pemerintah perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah

sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu kedua pihak harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi itu sendiri.

2. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi yang kurang memadai berdampak pada penyampaian informasi publik terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan menjadi terhambat. Sumber daya manusia tersebut meliputi tenaga pranata humas (hubungan masyarakat) dan arsiparis.

Sumber daya manusia yang khusus dalam menangani pelayanan informasi tersebut di atas dapat ditempatkan pada front office layanan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, sedangkan untuk pendokumentasian dan pengadministrasian data informasi publik, idealnya dilakukan oleh arsiparis. Diharapkan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi mampu untuk segera mengisi kekosongan-kekosongan jabatan tersebut untuk melancarkan proses penyampaian informasi publik kepada masyarakat.

3. Sarana dan Prasarana

Faktor lainnya yang mempengaruhi terjadinya proses

penyampaian atau pemberian informasi publik mengenai pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat adalah sarana dan prasarana. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan, karena sarana dan prasarana terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi. Sarana dan prasarana pendukung penyampaian informasi publik terkait pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi belum memadai. Seperti belum tersedianya ruang khusus sekretariat PPID Pembantu Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan terhadap pokok permasalahan, dapatlah disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Keterbukaan informasi publik dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, meliputi jenis atau kategori informasi yang disebarluaskan atau dapat diberikan kepada masyarakat, media yang digunakan untuk menyampaikan informasi publik dan prosedur

permintaan informasi publik. Sebagian besar penyampaian informasi publik ini sudah berjalan dengan baik, hanya terkendala pada media penyampaian informasi berupa website saja.

2. Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi terkait keterbukaan informasi publik dalam pelayanan administrasi kependudukan antara lain faktor kesadaran masyarakat, sumber daya manusia yang kurang memadai dan sarana dan prasarana penunjang penyampaian informasi publik.

F. Saran

Saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan pengawasan terhadap penyampaian informasi publik dalam hal pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi sebaiknya melakukan sosialisasi-sosialisasi kepada masyarakat terkait kemudahan memperoleh informasi publik

dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Artikel/Buku/Laporan

- Agus Dwiyanto. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press, Yogyakarta, 2006.
- Amiruddin dan H. Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Bahder Johan Nasution. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Mandar Maju, Bandung, 2008.
- Dharma Setyawan Salam. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Penerbit Djambatan, Jakarta, 2004.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. *Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Tahun 2018*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Jambi, 2018.
- Hari Sabarno. *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Sinar Grafika, Jakarta, 2007.
- Inu Kencana Syafiie. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Refika Aditama, Bandung, 2005.
- Jimly Asshiddiqie. *Hukum Tata Negara dan Pilar-Pilar Demokrasi*. Konstitusi Press, Jakarta, 2005.
- Lijan Sinambela, Poltak. Dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta, 2011.
- Loina Lalolo Krina P. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas*,

Transparansi dan Partisipasi. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Jakarta, 2003.

Mardiasmo. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Andi, Yogyakarta, 2004.

Panji Santosa. *Administrasi Publik*. PT Refika Aditama, Bandung, 2009.

Pasolong Harbani. *Kepemimpinan Birokrasi*. CV. Alfabeta, Bandung, 2013.

Ratminto & Winarsih.S.Atik. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2012.

S. Pamuji, *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta, 1996.

Sjamsiar Sjamsuddin Indradi. *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Pemerintahan*. Intrans Publishing, Malang, 2017.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta, Bandung, 2013.

Tim Prima Pena. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Gitamedia Press, Edisi Terbaru, Tanpa tahun.

Zudan Arif Fakrulloh dan Endar Wismulyani, *Menuju Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan*. Cempaka Putih, Jakarta, 2019.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14

Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Jurnal

Adam Muhshi. "Pemenuhan Hak atas Informasi Publik sebagai Tanggung Jawab Negara dalam rangka Mewujudkan Good Governance". *Jurnal Lentera Hukum*, Volume 5, Nomor 1, Mei 2018.

Arifin Tahir. "Kritik Transparansi Dalam Sistem Pemerintahan Daerah". *Jurnal Universitas Negeri Gorontalo*, Gorontalo, 2013.

Tiara Indah. "Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya". *Jurnal Komunikasi*, Volume 12, Nomor 2, April 2018.

Tony Prasetyo. "Penyelesaian Sengketa Keterbukaan Informasi Publik Di Pengadilan Tata Usaha Negara Semarang". *Jurnal Spektrum Hukum*, Volume 13, Nomor 2, Oktober 2016.