



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN – PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Transparansi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Mellyana Hasibuan

2011310063

Bandung

2017



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN – PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Transparansi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Mellyana Hasibuan

2011310063

Pembimbing

Dr. Ulber Silalahi MA

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Mellyana Hasibuan  
Nomor Pokok : 2011310063  
Judul : Transparansi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Selasa, 1 Agustus 2017  
Dan dinyatakan **LULUS**



**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**  
Pius Suratman Kartasasmita, Ph.D.

\_\_\_\_\_

**Sekretaris**

Dr. Ulber Silalahi, MA.

\_\_\_\_\_

**Anggota**

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

\_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah sini:

Nama : Mellyana Hasibuan

NPM : 2011310063

Jurusan Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Transparansi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Pemerintah Kota Bandung.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Agustus 2017



Mellyana Hasibuan

## Abstrak

Nama : Mellyana Hasibuan

NPM : 2011310063

Judul : Transparansi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung.

---

Transparansi memegang peranan penting bagi berjalannya suatu pelayanan publik agar terbentuknya *good governance*. Transparansi berarti ketersediaan informasi tentang tindakan pemerintah dan kemudahan mendapatkannya. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa transparan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dilihat dari indikator ketersediaan informasi dan indikator kemudahan mendapat informasi.

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling nonprobabilitas yaitu *accidental sampling* yang merupakan pemilihan sampel dari siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai menurut keinginan peneliti. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode analisa data kuantitatif yakni analisis terhadap data yang diselidiki secara langsung dan dapat dihitung dengan menggunakan alat-alat pengukur sederhana dengan uji statistik.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah tingkat transparansi berada pada kuadran IV yaitu *High Transparency*. Terlihat dari tanggapan responden terhadap kedua indikator yang mana mereka menyatakan bahwa banyak tersedia informasi dan mudah mendapatkan informasi dalam pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Transparansi Pelayanan, Ketersediaan Informasi, Kemudahan Mendapat Informasi.

## *Abstract*

*Name : Mellyana Hasibuan*

*NPM : 2011310063*

*Title : Public Service Transparency in Department of Population and Civil Registration of Bandung City Government*

---

*Transparency played an important role for the passage of a public service in order for the formation of good governance. Transparency means that the availability of information on Government action and ease of getting it. The goal in this research is to know how transparent the residency Service and civil registration of Bandung city seen from the indicators of the availability of information and indicators ease of getting information.*

*On the basis of its kind, this research is quantitative descriptive research types with data collection techniques obtained through questionnaires and interviews. Sampling the sampling technique used is nonprobabilitas. accidental sampling which is the selection of the sample of anyone who happened to be there or be found according to the wishes of researchers. The data obtained were analyzed using the methods of analysis of quantitative data is analysis against data being investigated directly and can be calculated using a simple measuring device with test statistics.*

*The results of this research obtained are the level of transparency is in quadran IV High Transparency. Seen from the responses of the respondents the two indicators which they stated that much of the availability of information and ease of getting information.*

*Keywords: Transparency Service, Availability of Information, ease of getting information*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunianya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul penelitian **“Transparansi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung”**. Skripsi ini merupakan penelitian untuk memenuhi syarat tugas akhir penyelesaian Strata-1 (S1) di program studi Ilmu Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan yang dialami oleh penulis, namun berkat bimbingan, nasihat, saran dan kerjasama berbagai pihak, khususnya pembimbing segala hambatan dan kesulitan dapat diatasi.

Dalam kesempatan ini pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, motivasi serta saran yang telah diberikan kepada penulis selama ini, antara lain kepada terhormat:

1. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Tutik Rahmawati, S.IP., MA. Selaku ketua Jurusan Administrasi Publik.

4. Bapak Dr. Ulber Silalahi M.A selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan segenap waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran untuk membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.
5. Seluruh dosen pengajar di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan beserta staf Administrasi Unpar yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan hingga kelulusan penulis.
6. Pak Doni dan Ibu Ica selaku pihak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang sudah mempermudah peneliti untuk proses pengerjaan penelitian, serta segenap masyarakat Kota Bandung yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
7. Ayahanda Firman Hasibuan dan Ibunda Ratnawati, saudara kandung saya Nur Anida Hasibuan, Aniken Putri Hasibuan dan Galuh Ananda Hasibuan, kedua kakak ipar saya Babrak Karmal dan I Wayan Bayu Praja Pratama dan keponakan saya Muhammad Naufal Athaya Ramadahan, terima kasih untuk segala kesabaran serta dukungan kalian semua selama penulis menulis skripsi.
8. Muhammad Hair yang selalu mendampingi, memberikan masukan, serta dengan sabar mendengarkan keluh-kesah saya selama penyelesaian skripsi ini.

9. Sahabat sejak saya masih duduk dibangku Taman Kanak-kanak sampai bangku Sekolah Menengah Atas yaitu farah, alis, jacqueline, wahda, ria, male.
10. Sahabat di Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang selama kurang lebih 4 tahun berjuang bersama resti, juli, maya dan ise.
11. Dan seluruh pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendoakan, mendukung dan banyak membantu dalam pengerjaan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan dan kekurangan yang ada pada penelitian ini, sehingga peneliti membuka diri jika ada yang memberikan kritikan dan saran dalam rangka penyempurnaan penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap hasil penelitian dapat dijadikan sumber referensi bagi kalangan akademisi, khususnya bagi mahasiswa atau pemerhati di bidang Ilmu Administrasi Publik. Kemudian, diharapkan pula hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bandung, Juli 2017

Mellyana Hasibuan

## DAFTAR ISI

<b>Abstrak</b> .....	<b>i</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.3.1 Maksud Penelitian .....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II      KERANGKA TEORITIK</b> .....	<b>11</b>
2.1 Transparansi Pelayanan Publik .....	11
2.2 Dimensi-dimensi Transparansi .....	18

2.3 Menentukan Tingkat Transparansi .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	23
3.2 Populasi dan Sampel .....	24
3.3 Pengukuran.....	25
3.3.1 Operasionalisasi Transparansi .....	25
3.3.2 Skala Pengukuran dan Teknik Penskalaan .....	27
3.3.3 Validitas dan Reliabilitas .....	28
3.3.3.1 Uji Validitas .....	29
3.3.3.2 Uji Reliabilitas .....	32
3.4 Pengumpulan Data .....	33
3.5 Analisis Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	37
4.2 Derajat Ketersediaan Informasi .....	44
4.3 Derajat Kemudahan Mendapat Informasi .....	48
4.4 Transparansi Pelayanan Publik .....	52
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
5.1 Ketersediaan Informasi .....	54
5.2 Kemudahan Mendapat Informasi .....	56
5.3 Transparansi Pelayanan Publik .....	58
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
6.1 Kesimpulan .....	61

6.2 Saran .....	62
<b>PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Transparansi .....	26
Tabel 3.2 Kategori Jawaban Responden .....	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Transparansi .....	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Pelayanan .....	42
Tabel 4.5 Kategori Jawaban Responden Indikator Ketersediaan Informasi .....	44
Tabel 4.6 Total Tanggapan Responden Terhadap Indikator Ketersediaan Informasi .....	45
Tabel 4.7 Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap Indikator Ketersediaan Informasi Pada Aspek-aspek Pelayanan .....	47
Tabel 4.8 Kategori Jawaban Responden Indikator Kemudahan Mendapat Informasi .....	48
Tabel 4.9 Total Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kemudahan Mendapat Informasi .....	49
Tabel 4.10 Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kemudahan Mendapat Informasi Pada Aspek-aspek Pelayanan .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Menentukan Tingkat Transparansi .....	21
Gambar 4.1 Pie Chart Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Gambar 4.2 Pie Chart Profil Responden Berdasarkan Usia .....	39
Gambar 4.3 Pie Chart Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Gambar 4.4 Pie Chart Responden Berdasarkan Produk Pelayanan .....	43
Gambar 4.5 Pie Chart Total Tanggapan Responden Terhadap Indikator Ketersediaan Informasi .....	46
Gambar 4.6 Pie Chart Total Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kemudahan Mendapat Informasi .....	50
Gambar 4.6 Scatter Hasil Tingkat Transparansi Berdasarkan Indikator .....	52

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam era reformasi saat ini masyarakat mengharapkan adanya perubahan-perubahan yang mengarah ke arah yang lebih baik seperti dalam kebutuhan ekonomi, pendidikan yang layak maupun pelayanan. Masyarakat mengharapkan dengan diberikannya wewenang kepada setiap daerah yang juga disebut sebagai desentralisasi maka pemberian pelayanan publiknya dapat diberikan dengan maksimal.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau 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.<sup>1</sup> Sedangkan Lewis dan Gilman mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Pelayanan publik juga akan berjalan dengan baik jika didalamnya diterapkan prinsip-prinsip *good governance* yaitu salah satunya adalah transparansi.

---

<sup>1</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. hlm 3.

Suatu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diharapkan berjalan sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku dan pemerintah diharapkan berorientasi untuk memuaskan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Transparansi merupakan salah satu elemen yang penting dan harus ada dalam setiap kegiatan atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemerintah yang baik akan transparan terhadap rakyat baik tingkat pusat maupun daerah dan harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi yang tersedia harus memadai dan dapat dimengerti.<sup>2</sup> Transparansi juga harus dapat dibangun atas dasar arus informasi yang dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan dan informasi yang tersedia harus dapat dimengerti dan dipantau.<sup>3</sup>

Transparansi publik pada semua tingkatan birokrasi dan pada semua kegiatan administrasi publik sangat penting sebab menjadi kondisi dan tuntutan utama atau dasar untuk demokrasi dalam pemberian layanan publik. Tuntutan untuk transparansi di segala bidang kegiatan pemerintahan, termasuk pemberian layanan publik, yang dapat diandalkan, terpercaya, dan mudah diakses, merupakan satu isu sentral yang dihadapi oleh institusi-institusi atau otoritas publik lokal.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Stevan Selfanus Ahuluheluw, *Pentingnya Transparansi Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pembangunan di Distrik Sorong Timur Kota Sorong*, Jurnal. Hlm 3.

<sup>3</sup> Ibid, hlm 1

<sup>4</sup> Ulber Silalahi. Wirman Syafri, *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintahan Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*, IPDN PRESS, Jatinangor: 2015. Hlm 213

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama yaitu, yaitu: fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum.<sup>5</sup> Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut menuntut agar pemerintahan daerah harus menghasilkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan peraturan atau perundang-undangan yang ada yaitu termasuk pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal ini khusus di Pemerintah Kota Bandung diatur melalui Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 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.<sup>6</sup>

Dalam kaitannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung sebagai organisasi publik yang juga berperan untuk menciptakan *good governance* sudah semestinya menciptakan pelayanan yang sederhana, mudah, cepat tanggap juga bersifat transparan. Dengan bersumber dari hasil wawancara langsung kepada Kepala pegawai dibidang pelayanan Dinas

---

<sup>5</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Gava Media. Yogyakarta: 2011. Hlm 19.

<sup>6</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung didapatkan informasi bahwa dalam melaksanakan pelayanan Dinas ini sudah transparan dan sudah mendapat berbagai penghargaan tingkat nasional atas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat didukung dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti langsung kepada pegawai dinas terkait yaitu:

*“Semua pelayanan harus transparan dan harus sesuai dengan peraturan daerah kota Bandung dan peraturan walikota. Menurut kami pelayanan publik yang sudah diberikan oleh Disdukcapil sudah transparan. Ukuran transparan itu sendiri kami lihat dari tersedianya spanduk-spanduk yang menyediakan informasi mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengurus suatu pelayanan lalu walaupun tidak mengerti juga tersedia loket untuk informasi dan pengaduan untuk masyarakat yang mengalami kesulitan atau kendala.”<sup>7</sup>*

Setelah dilakukan observasi secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung hasil observasi yang didapatkan yaitu tersedianya informasi berupa *banner* atau semacam spanduk besar yang berisikan keterangan mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi jika ingin membuat macam-macam produk pelayanan yang diinginkan masyarakat. Berikut merupakan hasil wawancara responden mengenai ketersediaan informasi dan kemudahan mendapatkan informasi:

*“Untuk dapat mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan untuk mengurus surat pindah yang lagi saya urus itu saya dapat mencari informasinya di websitenya dan menurut saya lengkap informasi yang di sediakan. Sudah cukup jelas juga dan mudah untuk mencari tau informasi terkait dengan pelayanan di Disdukcapil ini.”<sup>8</sup>*

---

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 12 Juni 2017

<sup>8</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan responden Bandung 8 Juli 2017.

Adapun responden yang memberi pendapat yang berbeda mengenai ketersediaan informasi dan kemudahan mendapatkannya yaitu sebagai berikut:

*“kalau Ibu untuk mencari tau persyaratannya apa saja ya dengan cara nanya dengan pihak kelurahan atau saya langsung kesini melihat banner yang tersedia karena kalau lewat internet handphone ibu handphone biasa jadi ya tidak bisa mengakses internet jadi harus datang langsung ke Disdukcapil sini.”<sup>9</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa responden tersebut terlihat bahwa ada yang merasa mudah untuk mendapatkan informasinya karena bisa mengakses langsung di website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung tetapi tidak dapat dipungkiri juga tidak semua masyarakat bisa mengakses internet dan melek teknologi maka dari itu masih saja ada yang harus pergi terlebih dahulu ke Dinas tersebut untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Transparansi memegang peranan yang sangat penting bagi berjalannya suatu pelayanan publik agar terbentuknya *good governance*. Transparansi berarti ketersediaan informasi tentang tindakan dan keputusan pemerintah dan kemudahan mendapatkannya.<sup>10</sup> Transparansi diperlukan agar masyarakat mengetahui secara transparan pelayanan yang mereka sedang rasakan. Dengan diterapkannya transparansi dalam berjalannya pelayanan maka masyarakat akan merasakan kepuasan yang tinggi.

---

<sup>9</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan responden Bandung 8 Juli 2017.

<sup>10</sup> Ulber Silalahi, *Pengaruh Partisipasi, Responsivitas, Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepercayaan Publik kepada Pemerintah Daerah*, Desertasi, Program Doktor Ilmu Administrasi Universitas Padjajaran, Bandung; 2006. Hlm 94.

Prinsip transparansi ini bertujuan membangun rasa saling percaya antara pemerintah dengan publik dimana pemerintah harus memberikan informasi yang akurat kepada publik yang membutuhkannya.<sup>11</sup> Terutama dalam hal ini urusan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan yang berkaitan agar dalam merasakan pelayanan yang diberikan masyarakat merasa terpenuhi atas informasi yang dibutuhkan.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.<sup>12</sup> Berdasarkan penjelasan yang ada di atas bahwa dalam memberikan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung sudah melakukan pelayanan yang transparan. Seperti yang dikatakan oleh Uma Sekaran dan Roger Bougie yaitu:

*“A “problem” does not necessarily mean that something is seriously wrong with a current situation that needs to be rectified immediately. A problem could also indicate an interest in a issue where finding the right answers might help to improve an existing situation. Thus, it is fruitful to*

---

<sup>11</sup> Asmawi Rewansyah. *Reformasi Birokrasi dalam Rangka Good Governance*, CV. Yusaintanas Prima. Jakarta: 2010, hlm 97.

<sup>12</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

*define a problem as any situation where a gap exist between the actual and the desired ideal states.*”<sup>13</sup>

Jadi maksudnya adalah "masalah" itu tidak selalu berarti bahwa ada sesuatu yang tidak beres dengan situasi saat ini yang perlu diperbaiki secepatnya. Tetapi masalah juga bisa ditunjukkan dari ketertarikan terhadap suatu masalah dan menemukan jawaban yang tepat yang dapat membantu untuk memperbaiki situasi yang ada. Dengan demikian, sangatlah bermanfaat untuk menentukan situasi dalam masalah apapun di mana adanya kesenjangan antara kenyataan dengan apa yang negara inginkan.

Berdasarkan yang sudah dijelaskan dalam buku Uma Sekaran dan Roger Bougie tersebut maka peneliti ingin meneliti mengenai tingkat transparansi dalam pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung yang menurut pegawai bidang pelayanan dinas ini sudah transparan dalam melakukan pelayanan tetapi menurut beberapa responden yang tidak memiliki akses internet mereka harus terlebih dahulu datang ke Dinas terkait agar bisa mendapatkan informasi yang mereka inginkan karena tidak bisa mengakses website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung. Peneliti ingin melihat seberapa transparan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung dalam melakukan pelayanan.

---

<sup>13</sup> Uma Sekaran and Rooger Bougie. *Research Methods for Business A skill Building Approach* 5th ed, John Wiley & Sons Ltd, United Kingdom, 2011.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti mengambil judul penelitian yaitu:  
**“Transparansi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung.”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka yang menjadi permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

Seberapa transparan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa tinggi tingkat transparansi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung baik dalam ketersediaan informasinya dan juga kemudahan dalam mendapatkan informasinya.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah:

Untuk mendeskripsikan tingkat transparansi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Melalui penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai transparansi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung, kegunaannya dapat disebutkan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Secara teoritik, kegunaan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam disiplin ilmu pelayanan publik dan *Good Governance and Corruption Issues* yaitu transparansi.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan agar dalam memberikan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung dapat menjalankan pelayanan pemerintahannya dengan lebih baik.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, pokok bahasan yang dibahas adalah:

BAB I PENDAHULUAN, menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II KERANGKA TEORITIK, menjelaskan mengenai transparansi pelayanan publik, dimensi-dimensi transparansi dan menentukan tingkat transparansi.

BAB III METODE PENELITIAN, menjelaskan mengenai rancangan penelitian, populasi dan sampel, pengukuran, pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN, menjelaskan mengenai karakteristik responden, derajat ketersediaan informasi, derajat kemudahan mendapat informasi, transparansi pelayanan publik.

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN, menjelaskan ketersediaan informasi, kemudahan mendapat informasi dan transparansi pelayanan publik.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN, menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran.