

## Keterbukaan Informasi Dinas Dukcapil Kabupaten Bengkulu Tengah Dalam Pembuatan e-KTP

Bagiantin Mulya <sup>1)</sup>, Sapta Sari <sup>2)</sup>, Yanto <sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu-ilmu Sosial, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: [muliya0237@gmail.com](mailto:muliya0237@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [23 Mei 2023]

Revised [26 Juni 2023]

Accepted [05 Juli 2023]

### KEYWORDS

Public Information  
Disclosure, Dukcapil, e-KTP.

This is an open access  
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)  
license



### ABSTRAK

Keterbukaan informasi publik dalam pembuatan E-KTP adalah salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat yang pada dasarnya bertujuan untuk mewujudkan good governance dalam proses pembuatan KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah dalam pembuatan E-KTP. Penelitian ini menggunakan teori Dipopramono dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan ada 3 hal yang mendukung keterbukaan informasi di Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah dalam Pembuatan E-KTP yaitu yaitu yang pertama, informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala bahwa pengumuman informasi dukcapil disampaikan kepala desa yang mendapatkan surat edaran yang diberikan Dukcapil kepada kepala desa yang ada di wilayah Bengkulu Tengah, media sosial facebook, grup whatsapp, dan melalui website, yang kedua, informasi yang wajib diumumkan secara merata bahwasannya dilakukan dengan tindakan yang cepat dan tepat sasaran sehingga dalam hal keperluan yang dibutuhkan masyarakat dapat terealisasi dengan baik, penyediaan layanan dilakukan secara cepat dan merata melalui media sosial, info dukcapil dan nomor telepon dukcapil Bengkulu Tengah yang dapat diakses melalui website, yang ketiga yaitu informasi yang wajib tersedia setiap saat bahwasannya informasi ini berlaku melalui surat edaran yang disampaikan Dukcapil pada kades kabupaten Bengkulu Tengah, media sosial, wa grup, website dan tindakan langsung petugas di kantor Dukcapil Bengkulu Tengah yang artinya tindakan pelayanan informasi Dukcapil tersedia setiap saat, sehingga masyarakat tidak perlu mengkhawatirkan informasi ini tidak tersedia karena informasi Dukcapil dapat diakses melalui surat edaran media sosial, wa grup, website dan dapat langsung mendatangi kantor Dukcapil Bengkulu Tengah

### ABSTRACT

The importance of a democratic country that upholds people's sovereignty which basically aims to realize good governance in the process of making KTPs at the Office of Population and Civil Registration. This study aims to determine the management of Public Information Disclosure at the Central Bengkulu Civil Registry Service in making e-KTPs. This study uses the Dipopramono theory in Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure and the type of research used is qualitative research. The results of this study indicate that there are 3 things that support the disclosure of information at the Central Bengkulu Dukcapil Service in the Making of E-KTP, namely the first, information that must be provided and announced periodically that the announcement of the dukcapil information is conveyed to the village head who gets a circular letter given by the dukcapil to the head villages in the Central Bengkulu region, Facebook social media, whatsapp groups, and through the website, secondly, information that must be announced evenly that it is carried out with fast and targeted action so that in terms of the needs needed by the community can be realized properly, provision services are carried out quickly and evenly through social media, dukcapil info and the Central Bengkulu dukcapil telephone number which can be accessed via the website, the third is information that must be available at any time that this information applies through circular letters delivered by dukcapil to the Central Bengkulu district village head, the media social, wa groups, websites and direct actions of officers at the Central Bengkulu dukcapil office, which means that dukcapil information service actions are available at any time, so that the public does not have to worry about this information not being available because dukcapil information can be accessed through social media circulars, wa groups, websites and You can go directly to the Central Bengkulu Civil Registry Office

## PENDAHULUAN

Dalam era masyarakat informasi, tentu kebutuhan informasi semakin banyak dan tidak terkendali. Berdasarkan hal tersebut, masyarakat mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas informasi. Di negara demokratis pengakuan terhadap hak atas informasi dianggap sebagai sarana untuk memantau dan mengawasi penyelenggaraan badan publik. Pada tahun 2008, pemerintah Indonesia mulai mensosialisasikan gerakan keterbukaan informasi kepada seluruh lembaga dan atau badan publik di Indonesia. Hal tersebut dilakukan pemerintah dengan tujuan memberikan kesan pemerintahan yang demokratis dan transparan, sesuai dengan prinsip pemerintahan yang berasal dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat.

Dengan membuka akses keterbukaan informasi publik kepada masyarakat, diharapkan badan publik dapat termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi kepada pelayanan yang baik untuk kepentingan umum. Akses keterbukaan informasi publik tidak hanya menguntungkan bagi masyarakat saja, namun juga dapat mempermudah pemerintah dalam melakukan pengawasan terhadap badan publik sehingga diharapkan dapat mengurangi berbagai macam bentuk pelanggaran baik itu penyalahgunaan jabatan dan wewenang serta mengurangi resiko kegiatan korupsi.

Selain itu, UU KIP adalah undang-undang yang memberikan kewajiban kepada Badan Publik untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik. Badan publik diwajibkan membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas, baik secara aktif (tanpa didahului permohonan) maupun secara pasif (dengan melakukan permohonan oleh Pemohon Informasi Publik). Oleh karena itu, badan publik di Indonesia saat ini mulai berlomba-lomba dalam meningkatkan layanan keterbukaan informasi. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik disahkan pada 30 April 2008. Undang-Undang tersebut mulai berlaku sejak 2 tahun diundangkan, yaitu pada 30 April 2010. Menurut (Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, 2008), keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya serta sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan publik (Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, 2009).

Hak atas Informasi menjadi penting karena dengan terbukanya penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut semakin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap orang untuk memperoleh informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan juga pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau pelibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan Informasi Publik. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (e-government), yang didalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah (e-KTP), pendidikan (e-education, e-learning), kesehatan, (e-medicine, elaboratory), dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasiskan elektronik. Pemerintah menerapkan e-government yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, adil, bertanggung jawab, transparan, bersih, akuntabel, responsif, efektif dan efisien..

Menerapkan sistem e-KTP ini tidak semudah membalikkan telapak tangan mengingat kegiatan ini melibatkan ratusan juta penduduk Indonesia. Kesuksesan pelaksanaan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sangat didukung oleh NIK (Nomor Induk Kependudukan) dalam penerapan e-KTP. Nomor Induk Kependudukan haruslah hanya dimiliki seorang penduduk dan tidak bisa dipindahtangankan. Aplikasi NIK harus menyeluruh segala usia, masyarakat yang memegang e-KTP secara otomatis hanya memiliki satu nomor NIK yang terdata secara lengkap dalam SIAK. Data-data yang terdapat dalam e-KTP jauh lebih lengkap dibanding KTP konvensional karena secara fisik e-KTP memiliki 4 chip yang berisi memori yang menyimpan data pemegangnya secara lengkap bak kartu kredit yang menyimpan data transaksi.

Dinas Dukcapil kabupaten Bengkulu Tengah berupaya untuk mengoptimalkan peran dan tugasnya dalam menyediakan dan memberikan informasi dalam hal pembuatan e-KTP kepada masyarakat dengan baik, benar, aktual dan dengan cara yang mudah di akses sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang KIP. Keterbukaan informasi dalam pembuatan e-KTP akan mendorong masyarakat untuk berperan aktif dalam pengambilan kebijakan publik, sehingga berdampak dalam mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik, yaitu transparansi, efektif, dan efisien, akuntabel serta dapat di pertanggungjawabkan. Untuk itu Dinas Dukcapil kabupaten Bengkulu Tengah berusaha untuk meningkatkan pengelolaan informasi yang berkualitas dan sistem pemerintah yang baik dan terbuka (Good Governance dan Open Governance).

Keterbukaan informasi Dinas Dukcapil Kabupaten Bengkulu Tengah dalam hal pembuatan e-KTP saat ini Dinas Dukcapil Benteng berupaya untuk memberikan keterbukaan informasi yang baik, hingga saat ini Dinas Dukcapil Benteng memang telah menerapkan sistem media Online untuk menyebarkan suatu informasi, namun yang juga menjadi masalahnya ialah tidak semua masyarakat Benteng dapat mengakses informasi secara bebas dikarenakan beberapa factor salah satunya karena tidak semua masyarakat Benteng menggunakan media sosial dan mengerti menggunakan media sosial, untuk itu



Dinas Dukcapil Benteng menggunakan dua pelayanan yang pertama pelayanan informasi langsung di kantor Dinas Dukcapil Benteng, kedua pelayanan langsung dari pegawai Dinas Dukcapil Benteng ke masyarakat atau pelayanan ke desa-desa, karena jika hanya menggunakan sistem media Online tidak semua masyarakat bisa mengakses informasi tersebut.. Namun juga adakalanya dinas Dukcapil Benteng mendapatkan hambatan dalam melaksanakan keterbukaan informasi di Kabupaten Benteng, dikarenakan terdapat keterbatasan penduduk desa yang masih kurangnya akan pemahaman dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, Tidak sedikit penduduk di wilayah Kabupaten Benteng yang masih belum memahami pemanfaatan media komunikasi dan informasi seperti website, facebook, instagram dan media informasi lainnya. Dinas Dukcapil kabupaten Benteng juga melakukan kerjasama dengan pemerintah Kecamatan, kelurahan dan Kepala desa dalam menyebarkan informasi. Seperti melakukan kegiatan sosialisasi ke desa-desa, Kerjasama yang dilakukan ini bertujuan agar informasi dengan cepat dan mudah diterima di masyarakat Benteng dan untuk memudahkan Dinas Dukcapil Benteng dalam menyebar luaskan informasi yang ingin disebar.

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Informasi Publik

Secara harfiah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Informasi mengandung pengertian penerangan atau pemberitahuan atau kabar atau berita tentang sesuatu istilah. (Darmawan Deni, 2013 : 2) mengatakan bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut. Menurut (Hiro, 1996 : 32) informasi adalah hasil dari pengolahan data dalam sebuah bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya. Informasi ini menggambarkan suatu kejadian nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Sumber dari informasi adalah data, yang dapat berbentuk simbol, huruf, alfabet, angka, suara sinyal, gambar-gambar dan sebagainya. Menurut (Koswara, 1998 : 157) informasi merupakan sumber daya yang strategis sepanjang hidup kita. Sebagai negara berkembang, informasi merupakan bagian yang sangat diperlukan dalam pendidikan dan penelitian untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Informasi merupakan tafsiran atas data, sehingga mempunyai makna karena sudah diproses, informasi yang baik adalah karena masuknya nilai dan norma kedalam informasi tersebut. informasi pemerintah yang benar (Valid dan sah) dapat dipergunakan untuk membantu pengambilan keputusan dalam mengurangi ketidakpastian serta mengantisipasi kendala yang akan diperkirakan terjadi.

Jadi informasi bukan sekedar data mentah yang kemudian asal disampaikan apa adanya. Tetapi harus sudah diproses, diolah dan disaring mana yang baik, benar dan perlu disampaikan kepada pihak tertentu. Sebagai abdi masyarakat maka para administrator publik hendaknya menjadi pencari informasi dan sumber informasi bagi masyarakatnya (Syafie, 2007 : 99). Menurut (Sumarto, 2009 : 112) hak terhadap informasi adalah bagian yang esensial dalam mekanisme partisipatori. Indonesia baru saja mengesahkan (Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, 2008) yang menjamin akses perlu diperkuat oleh fasilitator partisipasi adalah bagaimana membuka akses terhadap berbagai informasi yang dapat menstimulasi dan memberikan tantangan pada komunitas untuk terlibat pada berbagai kegiatan yang bertujuan untuk mendorong kualitas governance. berbagai pengalaman advokasi governance menunjukkan pentingnya peran data dan informasi sebagai salah satu kunci kesuksesan. Namun dalam periode transisi seperti saat ini, keterbukaan dan akses terhadap informasi adalah sesuatu yang masih harus diperjuangkan.

### Keterbukaan Informasi Publik

Reformasi pada tahun 1998 telah membawa banyak perubahan pada Indonesia. Dari latar belakang pemerintahan yang tertutup dan penuh kerahasiaan tersebut perbaikan dan perubahan kearah pemerintahan yang lebih baik terus dilakukan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mendorong keterbukaan informasi publik yang diwujudkan dalam (Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik). Menurut (Hasan, 2010 : 118) berkembangnya semangat keterbukaan dalam masyarakat setidaknya dipandu oleh kecanggihan sistem komunikasi dan informasi dimana masyarakat dengan mudah mengakses berbagai permasalahan, khususnya bidang 15 pemerintahan dari berbagai belahan dunia yang secara tidak langsung membuka mata dan telinga bagaimana negara lain mengelola dan memajukan kesejahteraan masyarakatnya. Hak untuk mendapatkan informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara yang baik dan bahwa keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik dan bahwa pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan

masyarakat informasi maka dianggap penting untuk menerbitkan undang-undang tentang keterbukaan informasi publik. Wacana tentang keterbukaan informasi telah muncul sejak lama di Indonesia sebagai bagian dari perjuangan menegakkan Hak Asasi Manusia (HAM). Fenomena menyongsong masyarakat informasi, bagi setiap bangsa yang merdeka dan berdaulat, semakin lama semakin meluas dan berat. Pada tahun awal kemerdekaannya, setiap bangsa memprioritaskan kebutuhan informasi, untuk menyebarkan persepsi dunia di lingkungan sendirinya atas eksistensi kemerdekaan dan kedaulatan negaranya, masa selanjutnya kebutuhan itu diarahkan kepada usaha mewujudkan aktualisasinya yang esensial (Novel, 1999 : 209).

### **Keterbukaan Informasi Pelayanan Publik**

Adanya UU KIP sangat penting untuk menjamin dan melindungi hak asasi manusia (HAM) Indonesia dibidang komunikasi dan informasi, yang juga merupakan bentuk menyejahterakan kehidupan rakyat. Menurut (Sirajuddin, 2012 : 103) menyatakan tujuan dari UU KIP ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik dan proses pengambilan keputusan publik.
2. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik.
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan dan pengelolaan badan publik yang baik.
4. Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak.
5. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa dan/atau
6. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

#### **Keterbukaan Pembuatan E-KTP**

Pelayanan e-KTP adalah proses kegiatan yang dilakukan petugas kepada masyarakat mulai dari mengisi format, melakukan foto biometrik sampai dengan percetakan KTP kemudian data diinput menggunakan komputer yang dapat menyimpan data secara database. E-KTP atau KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercatat nomor induk kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku untuk seumur hidup.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, alasan penulis menggunakan tipe penelitian kualitatif dikarenakan dalam menganalisa hasil penelitian hanya bersifat mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena dengan alat ukur wawancara (Creswell Jhon W, 2016 : 4).

Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah tipe studi kasus dengan maksud peneliti ingin mengkaji informasi apa yang akhirnya bisa dipelajari atau ditarik dari sebuah kasus yang berkaitan dengan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkulu Tengah (Moleong, 2011 : 94).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Keterbukaan Informasi Dinas Dukcapil Kabupaten Bengkulu Tengah Dalam Pembuatan e-KTP**

Dalam penelitian ini keterbukaan informasi merupakan praktek dan tata cara pemerintah dan warga dalam mengatur sumber daya dan memecahkan masalah-masalah public (Sumarto, 2009 : 13). Ini berarti dapat menciptakan kepercayaan dari masyarakat, yaitu kepercayaan yang terbentuk karena adanya transparan. (Dipopramono Abudlhamid, 2017) dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang berisi mengenai :

- 1) Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala.
- 2) Informasi yang wajib diumumkan secara merata..
- 3) Informasi yang wajib tersedia setiap saat.

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih satu bulan dimulai pada tanggal 31 Maret 2023 hingga 28 April 2023, penelitian ini membutuhkan persiapan yang bagus. Setelah peneliti observasi selama satu bulan di Dukcapil Bengkulu Tengah tempat dilakukan penelitian tersebut, maka peneliti dapat menyimpulkan ada tiga tentang Keterbukaan Informasi Publik menurut (Dipopramono Abudlhamid, 2017) dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yaitu :

Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala.

Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala artinya setiap publik wajib mengumumkan informasi ke publik secara berkala. Informasi secara berkala adalah informasi yang wajib diperbaharui kemudian disediakan dan diumumkan secara rutin atau berkala ke publik sekurang-kurangnya 6 bulan sekali. Dan penelitian ini diperkuat oleh pernyataan informan penelitian melalui wawancara pada tanggal 12 April 2023. Pernyataan ini disampaikan oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Dukcapil Kabupaten Benteng yaitu Bapak Erwin Ari Nugroho, SE, Bapak Erwin Ari Nugroho, SE mengatakan bahwa :

“.....pengumuman informasi terhadap pembuatan e-KTP ke publik melalui pemberitahuan langsung dikantor atau dinas dan juga melalui media sosial seperti facebook, dan ada juga yang secara manual berkirim surat ke desa atau pun kecamatan.....” (sumber:wawancara, 12 April 2023)



**Gambar 1 Dokumentasi Screenshot pengumuman informasi melalui media sosial  
(sumber:Dokumentasi Bagiantin Mulya)**

Dari hasil wawancara dan observasi penelitian dapat dipahami bahwa informasi mengenai pembuatan e-KTP ini pengumumannya dilakukan secara berkala melalui akun facebook Dukcapil Benteng dan secara manualnya melalui kiriman surat ke desa maupun ke kecamatan yang ada di Bengkulu Tengah.

Untuk memperkuat pernyataan dari informan sebelumnya yaitu Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dukcapil Kabupaten Benteng maka pernyataan selanjutnya disampaikan oleh Bapak Saroni, S.Sos selaku Kabid Pengolahan Informasi, Bapak Saroni, S.Sos mengatakan bahwa :

“.....pengumuman informasi terhadap pembuatan e-KTP ke publik biasanya Dinas dukcapil setiap tahunnya mengandalkan program KTP-el keliling berupa perekaman ke kecamatan-kecamatan ataupun desa. Selain itu juga untuk pemilih pemula Dukcapil juga melakukan rekam di SMA/MA.....” (sumber:wawancara, 12 April 2023)



**Gambar 2 Dokumentasi Pembuatan e-ktip Keliling salah satunya di SMA/MA  
(sumber:Dokumentasi Bagiantin Mulya)**

Dari hasil wawancara dan observasi penelitian dapat di pahami bahwa pengumuman tentang informasi keterbukaan publik mengenai pembuatan e-KTP juga berupaya untuk membuat inovasi dengan berkeliling dengan mengadakan program e-KTP yang dilakukan di desa, kecamatan bahkan menyediakan untuk para pembuat KTP pemula dan Dukcapil Benteng menyediakan untuk mereka melakukan rekam e-KTP di sekolah tingkat SMA/MA.

Untuk memperkuat kembali 2 pernyataan informan kunci sebelumnya, yaitu Sekretaris Dinas Dukcapil Kabupaten Benteng dan Kabid Pengolahan Informasi, maka pernyataan selanjutnya disampaikan oleh Bapak Agus Sumarno selaku Admin media sosial Dukcapil Benteng, Bapak Agus Sumarno mengatakan bahwa :

“.....pengumuman informasi terhadap pembuatan e-KTP ke publik karena saya pribadi admin sosial media dari Dukcapil Benteng, maka saya selalu memberi tahu informasi melalui media sosial facebook dan website laman Dukcapil Benteng dan juga menerima pertanyaan seputar e-KTP melalui nomor telepon yang tertera di website.....” (sumber:wawancara, 12 April 2023)

Dari hasil wawancara dan observasi penelitian dapat dipahami diatas menunjukkan bahwa yang dilakukan dukcapil ternyata prosesnya sama saja, dalam hal penyampaian informasi kepada publik. Admin media sosial nya pun juga gencar melakukan update informasi melalui media sosial, email, dan via telepon yang tertera di website mengenai e-KTP.

Dari hasil wawancara dan observasi penelitian ketiga informan dapat dipahami bahwa seluruh informasi mengenai e-KTP ternyata terbuka untuk publik. Upaya Dukcapil juga dalam memberikan informasi penuh kepada publik mengenai e-KTP juga melalui berbagai cara yaitu melalui kiriman surat kedesa dan kecamatan, melakukan program e-KTP keliling, melakukan program e-KTP pemula disekolah tingkat SMA/MA, menyebarkan melalui sosial media seperti facebook, email, dan juga via telepon yang ada di websitenya.

Dalam penelitian ini, peneliti lebih menerapkan dalam pengkajian kualitatif deskriptif yang dalam hal ini, lebih mengutamakan melihat dan mengamati aktivitas Keterbukaan Informasi Publik Dinas Dukcapil Kabupaten Bengkulu Tengah dalam Pembuatan KTP. Penelitian ini ingin mengetahui apakah keterbukaan informasi pembuatan e-KTP di Bengkulu Tengah memberikan pelayanan public yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Dari hasil wawancara penelitian diatas bahwa dalam Undang-Undang Mengenai Keterbukaan Informasi Public No.14 Tahun 2008 berisi mengenai keterbukaan informasi dalam pemerintahan.

Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah menyediakan berbagai informasi, seperti informasi tentang layanan kepada masyarakat. Informasi ini bias didapatkan oleh siapa saja yang membutuhkannya. Informasi KTP di Disdukcapil Bengkulu Tengah biasanya berbentuk digital seperti website nya yang tercantum nomor telepon 0852-6667-7768 dan alamat email disdukcapil@bengkulukab.go.id yang dapat masyarakat gunakan untuk menghubungi atau menanyakan informasi kepada dinas Dukcapil, facebook nya juga dilengkapi dengan balasan komentar yang dapat digunakan masyarakat untuk mengetahui atau mempertanyakan informasi kepada Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah, whatsapp grup juga menjadi informasi utama bagi kades-kades daerah Brngkulu Tengan untuk menyampaikan berbagai informasi Dukcapil Bengkulu Tengah kepada masyarakatnya sehingga mengetahui informasi dan informasi tersebut juga tersebar secara luas dan merata dan juga melalui surat edaran yang menyampaikan informasi tentang program yang dilaksanakan oleh Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah yaitu contoh surat informasi program perekaman e-KTP, informasi pengambilan e-KTP, informasi mengenai yang belum rekam dan syaratnya dan lain sebagainya. Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah akan memberi tahu publik ketika mereka merilis informasi daftar layanan ini akan membantu masyarakat mengetahui layanan apa saja yang tersedia bagi mereka dan bagaimana mencapainya.

Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah melalui media digital yang tersedia dapat menjangkau masyarakat tanpa harus bertatap muka. Melalui media sosial dan sebaran informasi melalui surat edaran Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah dapat menyampaikan segala informasi mengenai kegiatan dan pelayanan yang dilakukan selama ini masyarakat dapat dengan mudah mendapat informasi tersebut dimana dan kapan saja tanpa perlu datang ke Dinas Dukcapil Bengkulu untuk melihat pengumumannya, tetapi pada dasarnya setiap orang di Kantor Dinas Dukcapil memiliki akses yang sama untuk menerima informasi KTP, yaitu informasi KTP sangatlah penting dan terbuka bagi semua orang. Maka secara keseluruhan keterbukaan informasi publik di Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah sudah dilakukan dengan baik karena tersedianya media digital dan surat edaran dimana publik dapat memperoleh informasi yang baik dan memadai, serta penyampaian informasi yang dilakukan juga mudah dijangkau oleh masyarakat.

Berkaitan dengan penjelasan diatas mengenai keterbukaan informasi pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah dinilai sudah memenuhi keterbukaan informasi dan pelayanan pembuatan e-KTP telah terlihat hasilnya sesuai dengan visi dan misi dari Dukcapil

Bengkulu Tengah dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen penduduk. Dalam penyelenggaraan pelayanan keterbukaan informasi publik dan pelayanan pembuatan e-KTP ini juga disesuaikan dengan mekanisme SOP pelayanan pembuatan e-KTP di Dukcapil Bengkulu Tengah sudah berjalan cukup baik juga sesuai dengan SOP yang berlaku dimulai dari informasi yang disebarluaskan, lalu masyarakat datang, lalu di bimbing petugas untuk proses pembuatan e-KTP dan setelah itu menunggu hasilnya.

Dalam penelitian ini peneliti juga menemukan beberapa kesimpulan pembahasan dari penelitian ini yaitu informasi yang disebarluaskan hanya bersifat satu arah mengapa demikian karena Dinas Dukcapil hanya memberikan informasi mengenai pembuatan e-KTP untuk masyarakat, Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah juga menyebarkan luaskan informasi tersebut melalui media digital dan juga media cetak, masyarakat akhirnya hanya mengetahui informasi yang di berikan tanpa memberikan tanggapan apa-apa. Tetapi jika masyarakat ada yang belum paham dengan informasi yang disampaikan maka masyarakat akan langsung ke kantor Dukcapil Bengkulu Tengah dan berkomunikasi langsung dengan petugas. Selain komunikasi satu arah yaitu informasi yang melalui media digital dan media cetak, dalam penelitian ini juga melakukan komunikasi secara langsung atau dua arah yaitu, misalnya : sumber informasi yang mungkin pada saat disebarluaskan ternyata kurang jelas menurut masyarakatnya sehingga masyarakat mendatangi kantor agar mendapatkan informasi yang lebih akurat, selanjutnya mungkin masyarakat akan bertanya kepada petugas disaat pembuatan e-KTP kapan e-KTP tersebut akan diberikan setelah melakukan berbagai prosedur pembuatannya dan biasanya Dinas Dukcapil tidak dapat memberikan waktu pasti selesainya e-KTP karena kembali ke prosedur pembuatan e-KTP Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah akan menginformasikan kembali kepada masyarakat setelah data tersebut diselesaikan oleh Dukcapil Pusat dan dikirim kembali datanya kepada Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah.

Berdasarkan pemaparan pembahasan diatas, maka secara keseluruhan keterbukaan informasi publik di Dinas Dukcapil Bengkulu Tengah sudah dilakukan cukup baik dan memadai, serta penyampaian informasi dilakukan secara digital dan surat edaran sehingga semua masyarakat dapat menjangkau untuk mendapatkan informasi, di era globalisasi ini, masyarakat berhak mengetahui seluruh informasi yang diberikan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang ditemui disaat penelitian maka dapat disimpulkan bahwa dalam wawancara dan observasi peneliti menurut informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara merata, dan informasi yang wajib tersedia setiap saat dengan fakta dilapangan bahwasannya pengumuman informasi Dukcapil disampaikan kepala desa yang mendapatkan surat edaran yang diberikan dukcapil kepada kepala-kepala desa yang ada di wilayah Bengkulu Tengah, media sosial facebook, grup whatsapp, nomor telepon dan melalui website.

Berkaitan dengan penjelasan diatas mengenai keterbukaan informasi pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP, dinilai sudah memenuhi keterbukaan informasi dan pelayanan pembuatan e-KTP telah terlihat hasilnya sesuai dengan visi dan misi dari Dukcapil Bengkulu Tengah Dalam penyelenggaraan pelayanan informasi keterbukaan publik dan pelayanan pembuatan e-KTP ini juga disesuaikan dengan mekanisme SOP pelayanan Pembuatan e-KTP di Dukcapil Bengkulu Tengah sudah berjalan dengan baik juga sesuai dengan SOP yang berlaku dimulai dari informasi yang disebarluaskan, lalu masyarakat datang, lalu dibimbing petugas untuk memproses pembuatan e-KTP dan setelah itu menunggu hasilnya, dalam informasi ini juga petugas Dukcapil juga dapat memberi arahan informasi bukan hanya melalui kedatangan langsung masyarakat tetapi juga dapat melalui beberapa aksesnya yaitu media sosial, email, kontak person, dan website.

### Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk seluruh pegawai Dukcapil Bengkulu Tengah harus tetap mempertahankan keterbukaan informasi publik terutama permasalahan dalam pembuatan e-KTP agar masyarakat juga mematuhi dan sadar betul pentingnya identitas kartu penduduk untuk informasi pribadi masyarakat. Dan juga pelayanan-pelayanan dan program yang selama ini telah di kerjakan baiknya ditingkatkan lebih baik kedepannya untuk pelayanan yang lebih prima kepada masyarakat Bengkulu Tengah.
2. Bagi para akademis untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan kajian yang lebih mendalam dan lebih luas mengenai keterbukaan informasi public dalam pelayanan pembuatan e-KTP.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amal, I. dan A. A. 1999. Keterbukaan Informasi dan Ketahanan Nasional. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Bagong Suyanto. 2005. Metode Penelitian Sosial. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Creswell Jhon W. 2016. Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Darmawan, Deni., & K. N. F. 2013. Sistem Informasi Manajemen. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Dipopramono Abudlhamid. 2017. Keterbukaan dan Sengketa Informasi Publik: Panduan Lengkap Memahami Open Government dan Keterbukaan Informasi Publik Sengketa Informasi Publik. Jakarta Selatan. Renebook.
- Hasan, E. 2010. Komunikasi Pemerintahan. Bandung. PT Refika Aditama.
- Hiro, T. (1996). Perkembangan dan Tantangan Internal Auditing di Indonesia. Bandung. PT. Karya Putri Wardahani.
- Koswara, E. 1998. Dinamika Informasi dalam Era Globalisasi. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Lutfi Mustafa dan Iwan Satriawan. 2014. Meneropong Komisi Informasi Publik. Malang. Universitas Brawijaya Press.
- Mohammad Faqih Khadafi, I. I. L. 2008. Pengelolaan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Skripsi.
- Moleong. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. Rosdakarya.
- Novel, A. 1999. Peradaban Komunikasi Politik. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Pradmajo. 2014. Pelayanan E-Government dalam Implementasi KTP Elektronik di Indonesia. Jakarta. Harvarindo.
- Rini Hastuti. 2015. Keterbukaan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Pada Dinas Sosial Provinsi Kepulauan Riau. Skripsi.
- Sirajuddin, D. S. & W. 2012. Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi. Jawa Timur. Setara Press.
- Solehati, N. 2010. Kesiapan Universitas Gadjah Mada Untuk Melaksanakan Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Yogyakarta. Universitas Gajah Mada.
- Sudjarwo Soewarno. 2015. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta. CV Hajimas Agung.
- Sumarto, H. S. 2009. Inovasi, Partisipasi dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia. Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.
- Sumarto, H. S. 2009. Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance. Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.
- Syafiie, I. K. 2007. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta. Rineka Cipta.
- Syamsuddin, H. 2005. Konflik Presiden-DPR dan Dilema Transisi Demokrasi di Indonesia. Tangerang. Pustaka Utama Gafitri.
- Undang KIP Pasal 6 dan Pasal 17, 2008.
- Undang-undang (UU) tentang Administrasi Kependudukan, 2006.
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, 2008.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, 2009.
- Wibawa, S. 2012. Mengelola Negara. Yogyakarta. Gava Media.