

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Barata, Atep Adya. Dasar-dasar pelayanan prima. Elex Media Komputindo, 2003.

Gibtiah, (2016). Fikih Kontemporer (Jakarta: Prenada Media Group.

Pasolong, Harbani Pasolong. (2017), Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, (2008). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Haryatmoko, (2015). Etika Publik: untuk integritas pejabat publik dan politisi. Yogyakarta: Kanisius.

Jurnal:

Johni Dimiyati, (2013). Metodologi Penelitian Pendidikan & Aplikasinya, Jakarta: Kencana, hal.100

Sugiyono. Metode Penelitian Administrasi, hal.165

Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017), Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang, *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184-197.

Mahsyar, Abdul. "Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik." *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1.2 (2011).

Risdianto, D. (2017). Perlindungan terhadap kelompok minoritas di Indonesia dalam mewujudkan keadilan dan persamaan di hadapan hukum. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 6(1), 125-142.

Ridwan, H. R. (2006). *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Rian Putra Pranata, S., Rasyid, A., & Lestiyani, T. E. K. (2019). *Pelayanan Penerbitan E-ktp Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari tahun 2018* (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).

Dewi, D. P., Harjoyo, H., & Irawan, R. (2020). Pelayanan Proses Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik (KTP-el). *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 9(1), 35-51.

Febriharini, M. P. (2017). Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Serat Acitya*, 5(2), 17.

Sukamto, S. (2021). Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna. *PublikA, Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1).

Iswarini, T. S. E. (2021). Kartu Tanda Penduduk: Penantian Panjang Transpuan atas Akses Keadilan dan Kesetaraan. *Jurnal Perempuan*, 26(3), 219-230.

Penelitian:

Damayanti, R. (2015). *Pandangan Transgender Terhadap Status Gender dan Persamaan Hak Asasi Manusia di Jakarta, Bogor, Depok dan Tangerang, 2015. Jakarta: Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Pusat Penelitian Kesehatan Universitas Indonesia.*

Undang – Undang:

Undang – Undang No. 23 Tahun 2006 dan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013

Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 5 ayat (1), Pasal 20, dan Pasal 26 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Publikasi Elektronik:

[https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013.](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013) *Diakses Tanggal 24 Maret 2022.*

[https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/755/dukcapil-beri-kk-dan-ktp-el-pada-transgender-dengan-jenis-kelamin-laki-laki-atau-perempuan.](https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/755/dukcapil-beri-kk-dan-ktp-el-pada-transgender-dengan-jenis-kelamin-laki-laki-atau-perempuan)*Diakses*

Tanggal 25 Maret 2022.

<http://ojs.stiami.ac.id/index.php/transparansi/article/viewFile/23/22>

[http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1500/5/128520021_file5.pdf.](http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1500/5/128520021_file5.pdf)

Diakses pada tanggal 03 April 2022.

https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/5979-Full_Text.pdf 2019

<https://megapolitan.kompas.com/read/2021/08/23/15071431/sejak-2-agustus-disdukcapil-kota-tangerang-terbitkan-17-e-ktp-untuk>

<https://kependudukancapil.jakarta.go.id/>

<http://perkotaan.bpiw.pu.go.id/v2/kota-besar/non/8>

<http://www.suarakita.org/wp-content/uploads/2022/03/Laporan-advokasi-KTP-bagi-Komunitas-Transgender-di-Indonesia.pdf>

Konsep Kebijakan Publik, diakses di [konsep-kebijakan-publik.html](#), diakses pada 8 Agustus 2020.



LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

No	Indikator	Kepala Satuan Pelaksana Divisi Sudin Dukcapil Jakarta Barat	Pegawai Tata Usaha Kepegawaian Sudin Dukcapil Jakarta Barat	Pegawai Pelayanan Pencatatan Sipil Sudin Dukcapil Jakarta Barat	Penerima Manfaat
1	Kesederhanaan	Menurut Bapak / Ibu, Apa saja aspek yang harus terpenuhi dalam standar pelayanan di Sudin Dukcapil Jakarta Barat?	Menurut Bapak / Ibu Apa saja aspek yang harus terpenuhi dalam standar pelayanan di Sudin Jakarta Barat?	Menurut Bapak / Ibu Apa saja aspek yang harus terpenuhi dalam standar pelayanan di Sudin Jakarta Barat?	Menurut saudara bagaimana kemudahan prosedur pelayanan yang ada di Sudin Dukcapil Jakarta Barat?

		Menurut Bapak / Ibu, apakah ada poster atau infomasi lain tentang tata cara pelayanan E-KTP bagi kelompok transgender?	Menurut Bapak / Ibu, apakah ada poster atau infomasi lain tentang tata cara pelayanan E-KTP bagi kelompok transgender?	Menurut Bapak / Ibu, apakah ada poster atau infomasi lain tentang tata cara pelayanan E-KTP bagi kelompok transgender?	Menurut saudara. Apa ada website atau informasi yang mendukung untuk kelancaran dalam pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender?
		Menurut Bapak / Ibu Bagaimana Pelayanan yang diberikan kepada kelompok transgender?	Menurut Bapak / Ibu Bagaimana Pelayanan yang diberikan kepada kelompok transgender?	Menurut Bapak / Ibu Bagaimana Pelayanan yang diberikan kepada kelompok transgender?	Menurut saudara bagaimana pelayanan yang diberikan dari pegawai Sudin Dukcapil?
2	Kejelasan	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana tugas dan tanggung jawab dari pegawai Sudin Dukcapil Jakarta Barat?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana tugas dan tanggung jawab dari pegawai Sudin Dukcapil Jakarta Barat?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana tugas dan tanggung jawab dari pegawai Sudin Dukcapil Jakarta Barat?	Menurut saudara, apa saja persyaratan administrasi yang harus dipenuhi dalam pembuatan E-KTP?

		Menurut Bapak / Ibu, apa yang dilakukan jika dalam pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender mengalami kesulitan dalam proses pelayanan?	Menurut Bapak / Ibu, apa yang dilakukan jika dalam pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender mengalami kesulitan dalam proses pelayanan?	Menurut Bapak / Ibu, apa yang dilakukan jika dalam pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender mengalami kesulitan dalam proses pelayanan?	Menurut saudara, bagaimana informasi yang diberikan dari pegawai mengenai pembuatan E-KTP?
		Menurut Bapak / Ibu, Apa saja persyaratan dalam pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender?	Menurut Bapak / Ibu, Apa saja persyaratan dalam pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender?	Menurut Bapak / Ibu, Apa saja persyaratan dalam pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender?	Menurut saudara, Bagaimana sikap pegawai dalam merespon keluhan dari kelompok transgender?
3	Kepastian Waktu	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana waktu penyelesaian pelayanan E-KTP?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana waktu penyelesaian pelayanan E-KTP?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana waktu penyelesaian pelayanan E-KTP?	Menurut saudara, bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan E-KTP?

		Menurut Bapak / Ibu, apakah ada perbedaan penyelesaian waktu dalam pembuatan E-KTP terhadap kelompok transgender dengan masyarakat pada umumnya?	Menurut Bapak / Ibu, apakah ada perbedaan penyelesaian waktu dalam pembuatan E-KTP terhadap kelompok transgender dengan masyarakat pada umumnya?	Menurut Bapak / Ibu, apakah ada perbedaan penyelesaian waktu dalam pembuatan E-KTP terhadap kelompok transgender dengan masyarakat pada umumnya?	Menurut saudara, apakah dalam proses pelayanan memerlukan waktu yang cukup lama?
4	Akurasi	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana pelayanan yang diberikan kepada kelompok transgender dalam pembuatan E-KTP sudah tepat sasaran?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana pelayanan yang diberikan kepada kelompok transgender dalam pembuatan E-KTP sudah tepat sasaran?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana pelayanan yang diberikan kepada kelompok transgender dalam pembuatan E-KTP sudah tepat sasaran?	Menurut saudara, siapa yang menerima manfaat dari program penyaluran E-KTP ini bagi kelompok transgender?

		Menurut Bapak / Ibu, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Undang – Undang yang berlaku?	Menurut Bapak / Ibu, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Undang – Undang yang berlaku?	Menurut Bapak / Ibu, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Undang – Undang yang berlaku?	Menurut saudara, apakah dengan adanya program E-KTP bagi kelompok transgender ini dapat memberikan dampak positif?
5	Keamanan	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana tindakan dari pegawai jika adanya diskriminasi terhadap kelompok transgender?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana tindakan dari pegawai jika adanya diskriminasi terhadap kelompok transgender?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana tindakan dari pegawai jika adanya diskriminasi terhadap kelompok transgender?	Menurut saudara, bagaimana tindakan sikap pegawai dari segi keamanan?
		Menurut Bapak / Ibu apakah data identitas diri yang diberikan oleh kelompok transgender sudah aman?	Menurut Bapak / Ibu apakah data identitas diri yang diberikan oleh kelompok transgender sudah aman?	Menurut Bapak / Ibu apakah data identitas diri yang diberikan oleh kelompok transgender sudah aman?	Menurut saudara, apakah saat melakukan perekaman saudara merasa aman dari segi identitas diri?

		Menurut Bapak / Ibu, bagaimana tingkat kemananan yang diberikan untuk kelompok transgender?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana tingkat kemananan yang diberikan untuk kelompok transgender?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana tingkat kemananan yang diberikan untuk kelompok transgender?	Menurut saudara, bagaimana keamanan di Sudin Dukcapil Jakarta Barat?
6	Tanggung Jawab	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana tugas dan tanggung jawab masing – masing pegawai?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana tugas dan tanggung jawab masing – masing pegawai?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana tugas dan tanggung jawab masing – masing pegawai?	Menurut saudara, bagaimana kedisiplinan kinerja pegaai dalam proses pelayanan?
		Menurut Bapak, Ibu mengapa adanya evaluasi dalam upaya peningkatan pelayanan?	Menurut Bapak, Ibu mengapa adanya evaluasi dalam upaya peningkatan pelayanan?	Menurut Bapak, Ibu mengapa adanya evaluasi dalam upaya peningkatan pelayanan?	Menurut saudara, bagaimana sikap pegawai pada saat melakukan pelayanan?

		Menurut Bapak / Ibu, Apa dampak dari ketidakadaan E-KTP bagi kelompok transgender?	Menurut Bapak / Ibu, Apa dampak dari ketidakadaan E-KTP bagi kelompok transgender?	Menurut Bapak / Ibu, Apa dampak dari ketidakadaan E-KTP bagi kelompok transgender?	Menurut saudara, bagaimana tanggung jawab pegawai pada saat data diri saudara tidak ada di pencatatan dokumen?
7	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Sudin Dukcapil ini?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Sudin Dukcapil ini?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Sudin Dukcapil ini?	Menurut saudara, bagaimana mengenai kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di Sudin Dukcapil Jakarta Barat?
		Menurut Bapak / Ibu, apa sarana dan prasarana yang ada di Sudin Dukcapil ini sudah mendukung dalam proses pelayanan?	Menurut Bapak / Ibu, apa sarana dan prasarana yang ada di Sudin Dukcapil ini sudah mendukung dalam proses pelayanan?	Menurut Bapak / Ibu, apa sarana dan prasarana yang ada di Sudin Dukcapil ini sudah mendukung dalam proses pelayanan?	Menurut saudara, bagaimana kondisi prasarana dan prasarana yang ada di Sudin Dukcapil Jakarta Barat?

8	Kemudahan Akses	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana bentuk website yang mendukung untuk pembuatan akses E-KTP di Sudin Dukcapil Jakarta Barat?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana bentuk website yang mendukung untuk pembuatan akses E-KTP di Sudin Dukcapil Jakarta Barat?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana bentuk website yang mendukung untuk pembuatan akses E-KTP di Sudin Dukcapil Jakarta Barat?	Menurut saudara, apakah saudara mengetahui website pelayanan online di Sudin Dukcapil Jakarta Barat?
		Menurut Bapak / Ibu, bagaimana lokasi Sudin Dukapil Jakarta Barat	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana lokasi Sudin Dukapil Jakarta Barat	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana lokasi Sudin Dukapil Jakarta Barat	Menurut saudara, bagaimana lokasi dari Sudin Dukcapil Jakarta Barat ini?
9	Kedisiplinan	Menurut Bapak / Ibu, Apakah pegawai sudah melayani sesuai dengan aturan (disiplin) pada divisi kependudukan dan pencatatan?	Menurut Bapak / Ibu, Apakah pegawai sudah melayani sesuai dengan aturan (disiplin) pada divisi kependudukan dan pencatatan?	Menurut Bapak / Ibu, Apakah pegawai sudah melayani sesuai dengan aturan (disiplin) pada divisi kependudukan dan pencatatan?	Menurut saudara, bagaimana tingkat kedisiplinan pegawai?

		Menurut Bapak / Ibu, Bagaimanakah sikap pegawai dalam melakukan pelayanan kepada kelompok transgender?	Menurut Bapak / Ibu, Bagaimanakah sikap pegawai dalam melakukan pelayanan kepada kelompok transgender?	Menurut Bapak / Ibu, Bagaimanakah sikap pegawai dalam melakukan pelayanan kepada kelompok transgender?	Menurut saudara, bagaimana sikap pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
10	Kenyamanan	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana keadilan bagi kelompok transgender dalam mendapatkan pelayanan dari Dukcapil Jakarta Barat	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana keadilan bagi kelompok transgender dalam mendapatkan pelayanan dari Dukcapil Jakarta Barat	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana keadilan bagi kelompok transgender dalam mendapatkan pelayanan dari Dukcapil Jakarta Barat	Menurut saudara, bagaimana kondisi lingkungan pelayanan pegawai?
		Menurut Bapak / Ibu, bagaimana kenyamanan dilingkungan kerja Sudin Dukcapil Jakarta Barat?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana kenyamanan dilingkungan kerja Sudin Dukcapil Jakarta Barat?	Menurut Bapak / Ibu, bagaimana kenyamanan dilingkungan kerja Sudin Dukcapil Jakarta Barat?	Menurut saudara, bagaimana dalam pembuatan E-KTP diberikan pelayanan yang nyaman pada pegawai pelayanan?

LAMPIRAN

TRANSKIP WAWANCARA

Informan Peneliti	Ibu M.H (Kepala Bagian Pelaksana)
Hari / Tanggal	Jumat, 25 Juni 2022

A: Peneliti

B: Informan

A: Apa saja aspek yang harus dipenuhi dalam standar pelayanan di dukcapil Jakarta Barat?

B : Siapa tadi titania dari fakultas unas, baik saya sedikit penyampaikan terkait dengan proses pembuatan ektp untuk warga transgender, pada intinya kita sebagai pelayanan masyarakat untuk khususnya transgender sama aja, sama dengan untuk warga warga yang lainnya, terkait persyaratan terkait dengan mekanismenya sama aja kita layanai, dalam hal ini sudah berapa warga khususn tg ya yang kita layani untuk yang warga dki kalau gak salah berapa lupa deh saya, tinggal di dki masih ber dktp diluar DKI dan itupun masih saya layani yang dari awal kita cek sidik jarinya terlebih dahulu yang kita sering sebut cek biometrik, nah nanti ketika memang memberi hasil geometrik itu nik ny tampil, apakah NIK nya terdaftar di darah tangerang atau jawa tengah dan sebagainya, dan nanti tetap kita cetak disini.dan kalau pun dia menjadi penduduk tetap dki itu kan harus proses surat pindah dari daerah asal nya sementara itu sih saya sampaikan terkait proses ktp tg dan belakangan ini memang masih banyak, kemarin juga masih datang, tidak ada pembebedaan proses dalam standar elayanan dukcapil terhadap kelompm tg dan masyarakat pada umumnya.

A: Apakah ada poster atau informasi lain tentang tata cara pelayanan e-ktp bagi transgender?

B: Baik mba, ya tadi kita sampaikan karena kita tidak ada perbedaan terhadap kelompok transgender, jadi secara umum ya untuk transgender untuk warga yang biasa ya dikatakan sama aja, dan untuk informasi pembautan sama saja dengan masyarakat pada umumnya.

A: Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan kepada kelompok transgedner yang ada di kantor Sudin Jakarta Barat?

B: Prosedur pelayanan sama aja dengan masyarakat ada umumnya pembuatan ektp tidak ada pembedaan mba, dan terkait prosedur nya mudah dpahami jadi kita disini tidak ada pembedaan dan prosedur pembuatan nya sama saja

A: Bagaimana tugas dan tanggung jawab dari pegawai Sudin Dukcapil Jakarta Barat?

B: Jadi kita sebagai pegawai dan mengikuti dan tidak merubah data base, ya kita itu aja welcome saja dan silahkan saja, tetapi kalau yang mau keberadaan tra

A: Bagaimana jika dalam pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender mengalami kesulitan dalam proses pelayanan?

B: Em selama ini yang sudah kita layani tidak ada kesulitan, Cuma saja kan ketika katakan dari daerah dia mau menetap di jakarta kan harus ada yang memberi izin tempat tinggal gini, nah kebanyakan itu tidak ada yang memberi izin tempat tinggal disini, nah mungkin bukan kesulitan sih ya apa ya agak lama jadinya untuk di proses nya karen kan mereka mencari siapa sih ini yang mau menjamin saya gitu untuk tempat tinggal. Nah kalau kami sebagai pelayanan masyarakat khsusunya dukcapil ketika memang itu lengkap memenuhi syarat ya kita proses saja.

A: Apa saja Persyaratan dalam pembuatan ektp bagi transgender mudah dipahami?

B: Ya seperti yang dikatakan sebelumnya mba untuk persyaratan nya sama saja seperti persyaratan pembuatan ektp pada umumnya, nanti mba minta pembuatan alur ektp di bagian tu, dan itu persyaratan nya mudah sekali dipahami dan sesuai dengan sop yang ada

A: Waktu penyelesaian pelayanan ektp sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada dukcapil Jakarta Barat?

B: Penyelesaian, nah kita kan dipelayanan di dukcapil in ada yang pertama proses pelayanan 15 menit yang kedua 30 menit yang ketiga 60 menit yang keempat itu 80 menit kalau gak salah, jadi yang tadi saya sampaikan kalau untuk yang baru tidak ada nik nya kan kita harus proses dlu nik nya itu yang masuk 60 menit. Jadi kita kalau untuk yang dia yang sudah ada ktp untuk diperbaharui atau dikatakan misalnya kita tidak ada 15 menit lah selesai.

A: Bagaimana Program ktp bagi kelompok transgender sudah tepat sasaran?

B: Yang tadi saya sampaikan ketika kita cek di data base cek biometrik dia memang sudah ada memiliki nik yaitu saya rasa tidak ada ini ya kalau bagi kita ya tidak ada kesulitann ya. Untuk manfaat nya bagi mereka bisa digunakan kepentingan mereka

A: Apa dampak ketidakadaan E-KTP?

B: Ya kita kan ini memang lagi ada pendataan ya data penduduk non permanent gitu, ya memang kita sebagai pelayanan masyarakat kan ingin membahagiakan warganya kan gitu, terkait dengan dokumen kependudukan ya sepanjang memang masih ada warga kita mau tu transgender mau warga biasa itu kewajiban kita gitu kita buat kan (kemudahan akses)

A: Bagaimana Pelayanan yang diberikan kepada kelompok transgender sudah tepat sasaran

B: Untuk pelayann sudah mba karena kita dalam bulan bulan akhir ini sudah banyak kelompok transgender yang sudah mempunyai ktp jadi berhasil untuk pelayanan nya yang diberikan dari kita

A: Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan undang – undang yang berlaku?

B: Sudah jadi sepanjang tidak merubah data awal

A: Bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada kelompok transgender?

B : Ya karena kan warga mau warga biasa transgender itu engga sama ya pribadi nya kan emang beda beda ya ada yang mau yang cepat dan itu kita sudah sesuai dengan standar kita sudah tetapkan 15 menit 30 menit dalam prosesnya, tapi untuk Jakarta Barat sih kayanya alhamdulillah lancar saja.

A: Bagaimana tindakan dukcapil jika adanya diskriminasi terhadap kelompok transgender pada saat melakukan pencatatan administrasi?

B: Selama ini sih belum ada ya mba dikita, dari awal ketika ada kunjungan kesini rame rame tetapi baik baik sih meek nurut apa yang kita bicarakan, dan harus ada menjamin ketikamereka tinggal disini siapa yang memberi izin yang dia beralamat disini begitu.

A: Bagaimana tugas dan tanggung jawab masing masing pekerja?

B: Tugas dan tanggung jawab pekerja sesuai dengan bagian nya mba,jika bagian pelayanan yan memberikan pelayana yang baik sesusi dengan standar yang ada begitu juga dengan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan bagi kelompok transgedner ya pegawai harus memberikan pelayanan yang terbaik dan membantu jika ada yang kesulitan.

A: Apa ada perbedaan identitas terhadap foto apakah sama?

B: Sama sepanjang tidak merubah data awal, misalkan dia nama awalnya misalkan nama mak E nama awalnya SK, tetapi kan secara dokumen yang dia miliki kan tetap SK. Kalau dia mau merubah menjadi nama E ya itu tadi harus dari kesehatan dan keputusan pengadilan dan nanti kan kesehatan yang akan merubah yang ada di tubuhnya nah untuk menetapkan bahwa emg dari laki laki menjadi perempuan harus penerataan pengadilan. Kita kan sebagai penetapan pengadilan dari hasil medis nya

A: Bagaimanakah sikap pegawai dalam melakukan pelayanan kepada kelompok transgender?

B: Kita selalu memberikan pelayanan yang baik bagi seluruh masyarakat pada umumnya maupun kelompok transgender. Jika kita ada mekanisme pelayanan yang kurang dalam standar operasional prosedur maka kita melakukan evaluasi dalam pelayanan sendiri yaitu memberikan sebaik baiknya bagi masyarakat dan kita terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik dengan menerapkan 5 nilai budaya kerja seperti berintegritas, kolaboratif, akuntabel, inovatif dan berkeadilan

A: Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di kantor dukcapil Jakarta Barat

A: Karena untuk transgender tidak ada perbedaan jadi ya sama aja alat prinjerspend sama tergantung tahun lahir, kalau tahun lahir nya tinggi ganjil biru genap merah dan penunjang sarana di jakarta barat ini ya alat alat sudah mumpuni semuanya mba dan komputer alat cetak ktp dan lainnya alhamdulillah sudah tercukup

A: Bagaimana evaluasi dalam pelayanan Sudin Dukcapil Jakarta Barat ?

B :Terkait dengan transgender selama ini selama saya dinas memang belum ada sih yang ada, yang menggantikan jenis kelamin awal menjadi berubah belum ada, yang tadi saya sampaikan, untuk mengenai evaluasi dalam pelayanan sendiri yaitu memberikan sebaik baiknya bagi

masyarakat dan kita terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang seefektif mungkin dalam pembuatan ektp. Evaluasi dan memang sepanjang ini tidak ada ya kita ketika kita cek oh berapa sih warga Jakarta Barat yang menjadi target untuk wajib ktp, kan ada data kita, berapa sih yang sudah rekam dan berapa sih yang belum dan evaluasinya sih seperti itu.

A: Bagaimana sikap pegawai dalam melakukan pelayanan kepada kelompok transgender?

B: Jadi gini saya terus terang ya mba, kalau orang – orang kan agak ragu dan melihat agak aneh ya, dan ya secara komunikasi mereka yang memang membawa kehebohan ya mba tetapi saya karena sudah sering menemukan dan melakukan pelayanan seperti itu ya saya wajar saya, tetapi disini kan banyak warga yang ada ya mba jadi kan semua pada melihat mereka, dan sebagian ada yang senang juga karena lucu gitu kan ya.



LAMPIRAN
TRANSKIP WAWANCARA

Informan Peneliti	Bapak A.P (Bagian Sub Tata Usaha Kepegawaian
Hari / Tanggal	Jumat, 25 Juni 2022

A: Peneliti

B: Informan

A: Apa saja aspek yang harus dipeneuhi dalam standar pelayanan di dukcapil Jakarta Barat?

B: Untuk pelayanan kita memberikan pelayanan yang sama smuanya dan tidak ada membeda bedakan, jadi ada istilah dukcapil itu dari lahir sampai mati itu kita melayani smuanya, dari koprал sampai jendral bilangnya tanda kutip itu kita perlakukan sama sesuai dengan sop yang berlaku sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku seperti itu jadi tidak ada perbedaan jadi dsikimisasi itu tidak ada ya dan stigma tidak ada dalam perlakuan pelayanan disini. Selama dia memiliki berkas yang lengkap terpenuhi syarat syarat seperti bu milhati sampaikan mungki sama ya jadi kita layani pasti seperti itu.

A: Apakah ada poster atau informasi lain tentang tata cara pelayanan e-ktp bagi transgender?

B: Nah kalau itu saya belum tahu, mengenai sosialisasi dari level dirjen seperti apa saya belum melihat soalnya, tetapi untuk informasi pembuatan ektp ada mba dan itu sama dengan masyarakat pada umumnya.

A: Bagaimana Prosedur pelayanan yang diberikan kepada kelompok transgender yang ada di kantor Sudin Jakarta Barat ?

B: Itu tadi saya sampaikan itu sama sesuai dengan sop maupun standar pelayanan itu kita sudah ini ya sudah ada aturan sop nya, ada surat keputusan di kepala dinas dan itu ada nomornya, dan bahkan sekarang ada pelayanan 15 menit dan ada spanduk dibawah tetapi beda beda kalau untuk kelurahan 15 menit misalnya ni ya ktp kk kalau untuk di sudin ada lagi level nya itu contoh

pelayanannya apa ada di spanduk dibawah dan ada disebuti semuanya. Misal 15 menit itu untuk apa aja untuk pelayanannya, karena kan memang wewenangnya beda beda kan, wewenang disudin itu apa saja dan wewenang dikecamatan apa aja dan wewenang di kelurahan apa aja begitu.

A: Bagaimana Tugas dan tanggung jawab dari pegawai Sudin Dukcapil Jakarta Barat?

B: Tugas nya ya sama aja, pokoknya tadi tidak ada diskriminasi, selama dia uda lengkap berkas kita layani sesuai dengan sop yang ada dan kadang masyarakat itu marah marah ya itu balik lagi mba uda lengkap belum berkasnya begitu, ya kalau berkas lengkap yang tidak masalah pasti kita proses.

A: Bagaimana jika dalam pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender mengalami kesulitan dalam proses pelayanan?

B: Pasti kita bantu, jadi layanan kita kan berjejaring selama pertama tama itu ada di kelurahan yang apa ya garda terdepan itu kan dari kelurahan ya, jadi mungkin ya kalau di kelurahan jadi lebih dekat jarak tempuh nya dibandingkan keamatan ataupun sudin, jadi dan memang kalau misalkan ada apa apa ya di kelurahan aja, misalkan pelayanan apa ini misalkan pelayanan ktp itu di kelurahan aja itu nanti pihak kelurahan lah yang berkoordinasi ke sudin. Jadi berkas berkas mereka misalnya kalau ada masalah itu atau apa an orang yang tidak perlu datang. jadi orang yang perlu datang itu misalkan ada perubahan elemen di foto di ktp nya yang tadi nya tidak pakai jilbab sekarang sekarang pakai jilbab terus diganti foto baru baru lah kesudin , tetapi kalau selama itu tidak ada perubahan aman aman aja, jadi pihak kelurahan yang memproses dan orang nya tidak perlu jalan ke sudin

A: Apa saja Persyaratan dalam pembuatan ektp bagi kelompok transgender ?

B: Persyaratan dan berkas tidak ada beda dengan masyarakat pada umumnya, seperti sudah berumur 17 tahun ada kartu keluarga dan surat izin tempat tinggal dan dokumen pendukung lainnya.

A: Bagaimana waktu penyelesaian pelayanan ektp sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada dukcapil Jakarta Barat?

B: Ya seperti yang saya sudah katakan bahwa pelayanan penyelesaian memiliki berbagai macam pelayanan nya seperti tadi ada pelayanan yan 15 menit dan untuk penyelesaiannya berapa lama itu tergantung dari permasalahan yang dihadapi mba misal tidak ada berkas dan yang lainnya

A: Apa program ktp bagi kelompok transgender sudah tepat sasaran?

B: Intinya fokusnya misalkan sudah dapat ktp sudah dapat nik berarti semuanya sudah terpenuhi semuanya baik bpjs baik bank semuanya sudah harus terpenuhi, nah itulah pentingnya kenapa nik itu kan sudah singgele identik nomor, pentingnya nik itu seperti itu jadi sebelum mendapat nik harus apa namanya verifikasi dahulu, kenapa ini orang bisa sudah lama belum mendapat ektp jadi seperti itu ada permohonan lagi dan itu di kelurahan seperti itu.

A: Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan undang – undang yang berlaku?

B: Untuk pelayanan yang kita berikan sudah sesuai dengan Undang – Undang ya mba dimana kita selalu mengikuti prosedur yang ada dan ditetapkan di Kemendagri.

A: Bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada kelompok transgender ?

B : Saya kasih bocoran ni SKM survey kepuasan masyarakat tahun 2022 triwulan satu untuk Jakarta Barat itu 99 berapa gitu persen jadi itu intinya terbaik sejakarta dukacpil, itu kita uda dari tahun lalu kita uda survey kepuasan masyarakat selalu paling tinggi dari tahun lalu, maka dari situ kita bisa mengambil kesimpulan bahwa teman teman pegawai yang melayani masyarakat yang melayani pelayanan masyarakat itu sudah bagus tidak ada lagi pungli tidak ada lagi apa namanya bertele tele asal proses berkas lengkap pasti diproses.

A: Bagaimana tindakan dukcapil jika adanya diskriminasi terhadap kelompok transgender pada saat melakukan pencatatan administrasi?

B: Selama pelayanan yang ada di Dukcapil kita tidak ada melakukan diskriminasi terhadap kelompok transgender dengan begitu banyak dari teman teman transgender yang mengajukan pembuatan E-KTP di Sudin Dukcapil Jakarta Barat.

A: Bagaimana Tugas dan tanggung jawab masing masing pekerja?

B: Ya sama pelayanan nya pelayanan masyarakat aja pokok nya tidak ada perbedaan tidak ada diskriminasi sama seperti apa warga jakarta yang lainnya tetap kita layani dengan ramah dengan senyum tidak ada pungli semuanya, ya intinya itu tadi berkas lengkap langsung kita proses.

A: Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di kantor dukcapil Jakarta Barat.

B : Alhamdulillah untuk kelengkapan sarana penunjang itu sudah baik, pling kalau misalkan keluhan itu diruangan, ruangan kan biasanya di kelurahan kecamatan sempit, nah itu ada pergub nya yang mengatur, jadi itu sudah ada standar nya sendjri, Cuma masih belum bisa dlaksanakan kebentur dengan kondisi eksisting di kecamatan dan kelurahan dan mungkin sehausnya dukcapil luas nya 10 meter ni misalkan tetapi ternyata disitu pakai buat ptsp atau dipakai ruangan apa lagi itu distu mungkin begitu mba, paling itu aja kendalanya, dan kalau untuk perangkat komputer dan itu tidak ada masalah.

A: Bagaimana evaluasi dalam pelayanan di Sudin Dukcapil Jakarta Barat ?

B : Nah itu yang saya bilang setiap bulan lah ya itu pasti selalu ada rapat itu jadi kita ada target mba, kita ada kpi ya kee infomen indikator jadi itu itu kita ada kpi dan ada target ada survey dan itu target itu nah misalkan nih contoh kelurahan bidara cina nih target ktp nya 10 ribu orang dan kk nya 10 ribu orang nh itu ada periode dan ada waktu yang harus ditempuh dalam waktu misalkan 6 bulan yang harus mesti diselesaikan nah kalau itu misalkan tercapai itu bagus, kalau misalkan tidak tercapai nanti kita tanyakan kendalanya itu apa gitloh tapi belum waktu selesai dari sebelum deadline ya tetapi misalkan 3 bulan gitu ya ada informasi apa dan tinggal sedikit lagi dari 10 ribu target ktp ternyata sudah 9 ribu tinggal seribu lagi, yauda sepetti itu. Dari target yang sudah diberikan sudah sejauh mana apakah sudah tersalurkan apa belum.

A: Bagaimana kenyamanan di lingkungan kerja Sudin Dukcapil Jakarta Barat ?

B: Untuk kenyamann setiap saat pimpinan di tempat kita di kantor kita selalu ada rapat koordinasi yang selalu disampaikan selain menjaga sop dan standar pelayanan dan jua etitude atau sikap itu jug apenting ya karena kita tidak mau gara gara etitude dilaporkan hal yang tidak baik dari masyarakat, jadi aman dan kenyamana bagi kelompok transgnder insyaallah sama dan aman

A: Apa dampak tidak ada E-KTP?

B: Awalnya mereka kan sudah punya ktp tetapi dengan kondisi yang misal contoh laki laki sekarang sudah berubah perwakan menjadi perempuan, nah kala itu misalkan seperti itu ya semuanya pasti dan dia tidak mempunyai ektp, ya kaya bank dia tidak bisa menabung dan bpjs tidak bisa dan dibekukan sementara imigrasi juga sama, yang terkait dengan nik semuanya jadi tidak apa ya terhambat tetapi begitu sudah di proses sudah dia melakukan permohonan gk ada masalah pastinya

A: Bagaimana sikap pegawai dalam melakukan pelayanan kepada kelompok transgender ?

B: Tidak sombong ni ya mba, dibandingkan dengan sudin sudin yang ada di jakarta yang lain insyaallah ini paling nyaman dari kebersamaan nya dari lingkungan dari sdm nya iu insyallah jakartabarat selalu bersatu maka kemarin itu kita idaman lah ya karena seperti itu dari sdm nya yang sangat baik.



LAMPIRAN

TRANSKIP WAWANCARA

Informan Peneliti	Bapak A.B (Bagian Pencatatan Sipil)
Hari / Tanggal	Jumat, 25 Juni 2022

A: Peneliti

B: Informan

A: Apa saja aspek yang harus dipenuhi dalam standar pelayanan di dukcapil Jakarta Barat?

B: Aspek yang dipenuhi dalam standar pelayanan tidak ada perbedaan dengan masyarakat pada umumnya, terkait dengan pelayanan yang diberikan itu seperti ya dikatakan kita tetap memenuhi sop yang ada mba

A: Apakah ada poster atau informasi lain tentang tata cara pelayanan e-ktp bagi transgender?

B: Oh kalau itu saya kurang tahu deh mba tetapi untuk poster layanan masyarakat ada di webiste dan banner dengan poster masyarakat pda umumnya,dan kita melayani semua nya tanpa danya perbedaan.

A: Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan kepada kelompok transgender yang ada di kantor Sudin Jakarta Barat ?

B: Aspek yang dipenuhi dalam standar pelayanan tidak ada perbedaan dengan masyarakat pada umumnya, terkait dengan pelayanan yang diberikan itu seperti ya dikatakan kita tetap memenuhi Standar Operasional Prosedur yang sudah ada. Untuk poster informasi pelayanan pembuatan E-KTP sama saja dengan informasi masyarakat pada umumnya dan tidak ada perbedaan, kita menggunakan posedur yang sangat sederhana dan mudah dipahami

A: Bagaimana tugas dan tanggung jawab dari pegawai Sudin Dukcapil Jakarta Barat

B: Ya tugas kita semua beda beda tergantung dari petugas dan divisi nya.

A: Bagaimana jika dalam pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender mengalami kesulitan dalam proses pelayanan ?

B: Ya sulit nya seperti apa karena kan layanan kita itu yan sesuai dengan permohonan ya, apa yang dimohon sama masyarakat, ya kita, ya kalau sesuai dengan sop ya kita bantu dan sesuai dengan kebijakan pimpinan

A: Bagaimana persyaratan dalam pembuatan ektp bagi kelompok transgender ?

B: Persyaratannya sama semua dan sesuai ketetapan kementerian itu

A: Waktu penyelesaian pelayanan ektp sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada dukcapil Jakarta barat ?

B: Kalau pembuatan ektp layanannya di kelurahan dalam perbaikan perbaikan data, layanan di dukcapil disini untuk verifikasi data, untuk pelayanan pencetakan ktp semua di kelurahan itu dan untuk ganti foto itu bisa di sini dan penyelesaiannya ada berbagai macam ya mba tergantung apa yang diperbaiki. Jika sudah ada berkas dan biometrik nya ya kita langsung proses pencetakan dan tidak lama kok, dan kita itu dipercepat sesuai dengan layanan dari kadis seperti layanan 15 menit

A: Apa manfaat program ktp bagi kelompok transgender ?

B: Untuk program E-KTP saya belum tahu lebih jelasnya, tetapi untuk kepemilikan kartu identitas diri bagi kelompok transgender sudah tepat sasaran karena bisa memperbaiki data di dalam pencatatan administrasi. dan sudah sesuai dengan Undang – Undang yang berlaku

A: Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada kelompok transgender sudah tepat sasaran

B: Kalau tepat sasaran saya belum tau lebih jelasnya ya mba, tetapi kalau untuk kepemilikan ktp bagi kelompok transgender ya sudah tepat karena bisa membantu dalam pencatatan administrasi nya.

A: Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan undang – undang yang berlaku?

B: Dan sudah dengan peraturan perundang undangan kita semua layanan masyarakat apapun yang dimohon sesuai dengan sop pasti kita bantu.

A: Bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada kelompok transgender?

B: Ya pelayanan nya ya kita sebisa mungkin kita maksimal untuk pelayanan kesiapa pun maupun itu dari kelompok transgedner atau masyarakat pada umumnya begitu sih mba, dan tidak ada diskriminasi setikit pun dari kita ya mba karena kita ya menjunjung tinggi pelayanan yang baik terhadap siapapun itu

A: Bagaimana tindakan dukcapil jika adanya diskriminasi terhadap kelompok transgender pada saat melakukan pencatatan administrasi ?

B: Selama saya ditugaskan disini mba kita melakukan pelayanan dengan SOP yang ada jadi kita melayani secara kooperatif dan tidak adanya diskriminasi dan dengan masyarakat pada umumnya tidak ada stigam dan diskriminasi.

A: Bagaimana tugas dan tanggung jawab masing masing pekerja ?

B: Kita sebisa mungkin semaksimal mungkin untuk pelayanan masyarakat. Ya selama ini juga mengikuti sesuai sop itu ya jam kerja kedisiplinan ya sesuai dengan sop dan tugas masing masing yang diberikan harus dilaksanakan dengan baik dalam pelayanan dan memberikan dampak yang positif untuk tugas yang kita emban.

A: Apakah ada perbedaan identitas terhadap foto apakah sama?

B: Untuk identitas diri harus berawal dari data awal ya mba, dan untuk perbedaan identitas jenis kelamin dan nama harus dari kesehatan dan putusan pengadilan.

A: Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan dikantor dukcapil Jakarta Barat

A : Lengkap dan luar biasa, untuk aplikasi webiste dan ada web nya, dan pelayanan online seperti untuk penduduk jakarta kita ada aplikasi namanya alpukat betawi, itu untuk melakukan pengurusan ktp ,kk perpindahan kartu anak dan semua layanan itu dukcapil ada disitu, aplikasinya sudah ada di playstore.

A: Bagaimana evaluasi dalam pelayanan di Sudin Dukcapil ?

B: Ya evaluasi inovasi dan evaluasi semuanya, dan ya saya sebagai pelaksana mengikuti apa yang diminta, dan untuk pengembangan – pengembangan program yang akan dijalankan

A: Bagaimana kenyamanan di lingkungan kerja Sudin Dukcapil Jakarta Barat?

B: Kalau untuk kenyamanan ya sesuai dengan peraturan yang ada ya mba dan kita sudah ditetapkan undang undang ya dan sudah ada ketetapan nya ya jdi untuk keamanan data ya aman mba

A: Apa saja kendala dalam pembuatan E-KTP?

B: Selama ini tidak ada kendala, kemungkinan kalau masalah jaringan ya mba putus paling kendala nya itu

A: Bagaimana sikap pegawai dalam pelayanan pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender?

B: Jadi untuk pelayanan itu pusat ya di dinas kita dn untuk sikap pelayana ya sama mba kita harus tetap mematuhi sop yang ada.

A: Apa saja hambatan dalam pelayanan di Sudin Dukcapil Jakarta Barat ?

B: Sebenarnya tidak ada hambatan, Cuma kebanyakan kadang masyarakat kita jelasi ada yang tidak paham dan ada yang paham dan ada yang tidak paham contohnya ya kaya tidak mengetahui histori atau aplikasi dan masalah teknologi masyarakat masih awamatau minim mba.

A: Apa saja Berkas yang harus dipenuhi dalam pembuatan E-KTP ?

B: Transgender yang tidak memiliki KTP elektronik dan memiliki dokumen pendukung seperti Akta Kelahiran, KK, Ijazah atau dokumen pendukung lain. Dokumen tersebut juga berlaku untuk Transgender yang ingin mengganti foto pada KTP elektroniknya karena foto pada KTP elektronik sudah tidak sama dengan penampilan saat ini.

LAMPIRAN

TRANSKIP WAWANCARA

Informan Peneliti	Penerima Manfaat Saudara L
Hari / Tanggal	Jumat, 10 Juni 2022

A: Peneliti

B: Informan

A: Bagaimana prosedur yang diberikan kepada pegawai dalam pembuatan E-KTP?

B: Baik mba, oh kebetulan prosesi dari awal dari pertama saya dikabarkan untuk proses pembuatan ektp itu proses nya sangat gampang, mudah dan tidak ada diskriminasi atau apa ya. Seluruh prosedur diberikan sesuai dengan arahan yang diberikan. kesini itu Cuma satu minggu sudah selesai.

A: Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di dukcapil Jakarta Barat ?

B : Dari pertama dihubungi kita hanya diminta data data aja data data itu pasti lah ya dari kantor rt rw kelurahan semua lengkap dan pada saat itu kebetulan saya tidak punya sama sekali ektp.ktp gk ada data data tidak ada dan saudara saya susah dimintai keterangan itu sama sekali gak ada, tapi untungnya ada salah satu teman komunitas kemudian saya dibantu dengan beliau.saya dibnatu untuk datang ke dukcapil jakarta barat ya alhamdulillah sudah dan gampang, pertama datang kesini itu Cuma satu minggu sudah selesai.

A: Bagaimana menurut saudara sebagai pengguna pelayanan apakah saudar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dukcapil Jakarta Barat?

B: Untuk pelayanan yang diberikan saya sangat merasa puas banget, yang tadinya saya kebingungan, ya bisa dikatakan saya ini waria ya jadi saya bingung kalau mau buat itu mau kemana mau kemana mau ketemu orang saya malu, kalau saya jalan sendiri saya juga tidak

berani, syukurnya ada teman komunitas yang membantu semuanya ini, akhirnya lega banget bisa punya ktp lagi yakan.

A: Apa saja persyaratan administrasi yang harus dipenuhi dalam pembuatan E-KTP ?

B: Oh begini mba, untuk administrsi nya yaitu surat rt rw itu pastinlah kartu keluarga data diri itu lengkap lah data keluarga data semuanya.

A: Apakah ada informasi yang membantu saudara untuk memperoleh informasi?

B: Oh kalau diriku dari ini kebetulan kan aku melalui teman komunitas yang membantu di bagian dari kita ya yang transgender ya, jadi dari pihak dukapil itu memberikan keterangan dari salah satu teman komunitas dari saudara E mungkin keterangan semua nya itu dibrikan kepada saudar E kemudian di salurkan ke pada temanteman seperti kita.

A: Bagaimana jika ada keluhan dari kelompok transgender, apakah pegawai memberikan pelayanan memberikan penyelesaian keluhan dengan baik?

B: Sangat mudah dan pastinya mereka membantu, kita kan sebagai seorang waria kan mempunyai dua nama ya kan, nama asli nama laki laki dan nama perempuan, kebetulan pelayanan dukcapil ini sudah memaklumi, maka disarankan mau pakai foto lama atau foto baru. Identitas tetap foto dan tetap tidak ada perubahan, kalau memang data data baru itu semua bisa tetapi aku pribadi sih tidak mau memakai data pribadi yang lama, jadi nama asli dan menjadi jati diri asli. meskipun disini menwarkan foto perempuan juga bole.

A: Bagaimana tingkat ketepatan waktu dala proses pelayanan ektp?

B: Pembuatan EKTP paling lama 1 minggu, dan tidak bertele tele dalam pembuatan, pertama datang langsung isi prosedur semuanya gitu ya terus sudah semua selesai semua tidak ada keluhan terus langsung dikabari dengan menyatakan pegawai nanti hari ini tanggal sekian datang lagi ya untuk mengambil berkas ktp nya. Seminggu itu langsung jadi langsung cetak jai bener-bener gampang banget.

A: Apa saja manfaat dari program penyaluran ektp, apakah saudara sudah merasa menerima manfaatnya?

B: Ya itu ada manfaat nya ada banget, manfaat nya itu ya satu ya data diri itu penting ya buat kita, apa lagikan kita sering keluar kalau kita tidak ada identitas susah ya walaupun kita tidak ada menginginkan kejadian ini, ektp itu sngat penting untuk identitas diri kita.adanya bantuan dari pemerintah itu semua syarat nya harus mempunyai ktp, tetapi kalau kita tidak punya ktp tidak akan bisa menerima bantuan tersebut.

A: Bagaimana sikap yang diberikan pada saat melakukan pendaftaran dan perekaman E-KTP ?

B: Oh ada mba, untuk sikap semuanya rama baik walaupun kadang kadang kita suka ada kendala mereka juga menyarankan pokoknya baik semuanya dan tidak aa keluhan ini itu ini itu dan tidak ada pelayanan yang memandnag kita itu gender, semua sama dan dilayani dengan baik sama seperti mereka melayani masyarakat pada umumnya, itu sih pengalaman aku sendiri ya kemarin aku di dukcapil ini ketemu bapak C

A: Apa manfaat dengan adanya program E- KTP bagi kelompok trensgender ini dapat memberikan hal yang positif?

B: Ya pasti mba, seneng itu karena kalau kita tidak punya ektp kan kita tidak bisa buka buku tabungan rekening ya, jadi sangat membrikan dampak positif sekali, dalam pembuatan dokumen saya tidak susah lagi

A: Bagaimana pelayanan pada saat melakukan pembuaa E-KTP saudar merasa nyaman dan aman di lingkungan Dukcapil Jakarta Barat ini ?

B: Nyaman,karena di dampingi oleh teman kelompok transgender jadi saya tidak sendiri dan saya dibantu oleh saudara C pada saat melakukan foo dan perekaman. Ya awalnya deg degan lah ya apa lagi ditanya tanya ini itu tetapi semua dah dikasih tau dan saya sangat merasa nyaman ketika proses tersebut dan tidak ada satupun pegawai yang menjulidi atau dengankata lain diskriminasi penampilan saya. Paling ya dari masyarakat yang melirik sadis pada saat saya datang ke dukcapil. Tapi sih itu gpp ya karna kan kita masih dalam kelompok minoritas mba.

A: Bagaimana keamanan di Dukcapil Jakara barat ini ?

B: Aman, kita juga pada saat pandemi kita taat prosdur juga jadi aman semuanya.ya ini sih menyarankan masker cuci tangan dan jaga jarak,jadi aman sih mba.

A: Bagaimana kedisiplinan kinerja pegawai dalam melayani bagaimana?

B: Begini mba dari kedisiplinan ya sangat disiplin, kaya contoh saya melihat ada yang mau buat ktp atau apa keperluan lain gitu ya itu yang pakai celana pendek itu tidak boleh masuk, dan disiplin nya yaitu pegawai cepat tanggap dalam menangani pembuatan E-KTP. Dan pada jam istirahat loket pendaftaran masih buka tetapi bergantian ya menjaganya.

A: Bagaimana tanggung jawab pegawai pada saat data diri saudara tidak ada di pencatatan dokumen?

B: Kita melakukan scan mata, itu dari mata sekali scan langsung data diri semuanya muncul mengenai data diri kita

A: Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana dukcapil jakarta barat?

B: Kalau menurut saya komplit ya semuanya ada, ada ruang anak bermain juga, ruang difabel, ada tempat layanan yang lengkap.

A: Adakah papan informasi yang diberikan kepada pegawai dukcapil mengenai pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender?

B: Itu sih biasaya mengenai informasi dari saudara C ya karena beliau kan perwakilan yang membuat ktp untuk kita kita ini, jadi melalui perantara saudar C yang melalui lsm yang bekerja sama untuk pembuatan program ektp ini.jadi kita ikut aja dan tinggal mengikuti prosedur nya aja.

A: Bagaimana pembuatan E-KTP ini dipaksa atau atas dasar kemauan sendiri

B: Sebenarnya agak dipaksa, karena kenapa alasan nya begitu karena sebetulnya kita tuh malu sebenarnya susah dan takut ribet juga, tetapi setelah dicoba eh ternyata gampang dan tidak ada sikap petugas yang merendahkan kita.kalau kita tidak dipksa kita tuh malas dan berpikiran kalau gk punya ktp juga sudah biasa gitu kan ya, ya dari paksaan tersebut saya baru sadar ternyata saat sudah punya ktp saya merasakan manfaatnya.

A: Apakah saudara mengetahui adanya website yang memudahkan akses dalam melakukan pelayanan?

B: Oh itu mba saya belum tau sama sekali mengani website tersebut. Mungkin kalau pihak dukcapil memberikan ruang terbuka bagi kelompok seperti kita dan melakukan sosialisasi pasti kita tahu dan banyak juga teman teman membuat ktp karna tidak seribet yang dipikirkan.

A: Bagaimana hambatan saudara temui pada saat melakukan pelayanan ?

B: Tidak ada smuanya lancar, dan jadi tidk usah takut yang ktp nya hilang atau yang belum punya ktp kalau untuk itu smua sekarang sudah mudah dan tidak susah dan karena sudah ada aksesnya.

A: Apakah saudara mengalami diskriminasi atau stigma dari pegawai pada saat melakukan pelayanan?

B: Tidak ada pas pertama masuk saya disambut baik. Alhamdulillah pengalaman saya seperti itu di Dukcapil Jakarta Barat ini.

A: Apa dampak dari ketidakadaan ektp bagi saudara?

B: Susah dan saya belum punya ktp, kalau ada program bantuan saya tidak bisa mendaftar karena ya tidak ada ktp. kemarin itu juga mau daftar vaksin tidak bisa karna tidak ada ktp jadi dampaknya sangat luas sih mba. Saya tidak punya ktp sejak tahun 2010 saat saya berumur 28 tahun. Kesulitan saya juga pda saat naik transportasi di masa pandemi ya kan harus ada surat vaksin gitu mba jadi saya agak kesusaaahan. Ya jadi itu saya begerak membuat ktp karna saya mau kemana mana langkah saya sulit.

A: Bagaimana saudara melihat ruang tunggu pelayanan dari dukapil jakarta barat ini ?

B: Nyaman mba bersih juga teratur dan satpam nya membantu sekali jadi kita sebagai pengguna layanan sangat merasa terbantu dan nyaman dan tidak terlalu lama mengantri.

A: Apa Saran untuk dukcapil?

B: Semoga petugas dukcapil semakin baik dalam melayani kelompok rentan seperti kita ini, tidak adanya diskriminasi dari pemberian layanan. Ya semoga kinerja pegawai ditingkatkan dan semakin terus memberikan perubahan yang baik.



LAMPIRAN

TRANSKIP WAWANCARA

Informan Peneliti	Penerima Manfaat Saudara E
Hari / Tanggal	Jumat, 10 Juni 2022

A: Peneliti

B: Informan

A: Bagaimana prosedur yang diberikan kepada pegawai dalam pembuatan E-KTP?

B: Sebenarnya prosedur untuk pembuatan ektp di transpuan di komunitas ini tidak begitu sulit sih karena kan kita uda berjejaring dan bekerjasama dengan pihak dukcapil di lima wilayah, memang ya namanya kita kan disamai dengan hak dan kewajiban kita sebagai warga negara Indonesia, jadi kita eh apa namanya ya mengikuti prosedur tetapi tidak begitu di persulit. Seperti pembuatan ektp yang memang pergantian nik, apa pergantian diri, dari nik, penduduk dari kampung mau pindah ke jakarta itu masih mengikuti prosedur nya. Prosedur seperti masyarakat pada umumnya. Prosedur nya tidak begitu sulit dan mudah.

A: Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di dukcapil Jakarta Barat ?

B: Ya allah saya alhamdulillah ya semenjak saya di ditugas dari lembaga suara kita yang pimpinan oleh mas H, ini jujur saya pas di dudukan di dukcpil jakarta barat ini kecamatan kembangan saya bersyukur banget, semua pihak layanan dukcapil jakarta barat disini tidak memandang gender seorang transpuan dia memandang hak semua sama.hak di undang – undang yang mendapatkan identitas seperti orang orang pada umumnya.

A: Apa saja persyaratan administrasi yang harus dipenuhi dalam pembuatan E-KTP ?

B: Oh begini mba kita tergantung pembuatan ektp itu tergantung dari sih traspuan yang membuat ktp yang tidak ada dokeumen, kalau merek tidak ada dokumen mungkin mereka ada cek biometrik, tetapi kalau dia ada dokuemtasi seperti kk, apa fto copy ktp lama itu itu bisa di bantu,

kalau nik nya tidak ada itu kita berarti di cek biometrik, kalau memang nik nya gk ada berarti harus ke rt rw setempat. Tetapi disini alhamdulillah sih karena kita re rw tidak itu ya dibantu oleh pihak dukcapilnya

A: Apakah ada informasi yang membantu saudara untuk memperoleh informasi?

B: Ada sih, maka sering saya sebagai petugas membantu teman teman untuk transgender gitu membantu informasi informasi yang ada di dukcapil ini. Terus sering saya tanyakan seperti kalau pembuatan nik bagaimana caranya gitu. Pembuatan nik baru pembuatan akte gimana caranya gitu, jadi informasi -informasi diberikan kepada saya dari pihak – pihak dukcapil

A: Bagaimana jika ada tidak keluhan dari kelompok transgender, apakah pegawai memberikan pelayanan memberikan penyelesaian keluhan dengan baik?

B: Oh mba merek sangat menerima, tapi alhamdulillah selama ini saya berdiri disini di dukcapil ini engga ada komplek komplek apa begitu engga ada, mereka sangat membaur gitu.

A: Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan ektp ?

B: Tergantung, seandainya hanya sekedar cetak saja dua hari atau tiga hari tergantung dari pihak dukcapilnya yang bisa dihubungi, dukcapil setempat yang tempat mereka tinggal

A: Apa manfaat program dari E-KTP ?

B: Ya kalo bagi saya sangat sangat bermanfaat, selama ini teman teman tidak bisa mengakses pelayanan alhamdulillah dia bisa, yang kedua manfaatnya merek kan tidak bisa vaksin nih semenjak ada ktp mereka jadi bisa vaksin dan mereka juga kepingin buat tabungan di bank kesulitan, dan ya alhamdulillah ada ktp menjadi gampang.

A: Apa manfaat E-KTP bagi kelompok transgender?

B: Sebenarnya bisa, tetapi tergantung dari dimana dia tempat tinggal, dan ini saya belum bis banyak tau mba karena beda juga instansinya.

A: Menurut saudara, sikap yang diberikan pada saat melakukan pendaftaran dan perekaman E-KTP ?

B: Oh mba alhamdulillah sekali saya, malah dalam pembuatan ktp sikap nya sama pemberlakukannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umumnya, malah diutamakan, dihormati tidak adanya diskriminasi antar sikap pegawai dan tidak adanya stigma dari pegawai.

A: Bagaimana pada saat melakukan pembuaa E-KTP saudar merasa nyaman dan aman di lingkungan Dukcapil Jakarta Barat ini?

B: Selama ini saya nyaman dan aman banget, kalau bisa seterusnya saya melakukan pembuatan dokumen di Dukcapil Jakarta Barat saja.

A: Bagaimana keamanan yang diberikan di Sudin Dukcpil Jakarta Barat?

B: Ya kalau untuk pegawainya pihak layanan dukcapil udah tidak ada melakukan stigma, tetapi kalau untuk msyarakat umum mungkin dia ada merasa aneh atau apa gitu masih ya suka melirik sinis.

A: Bagaimana kedisiplinan kinerja pegawai dalam melayani bagaimana?

B: Menurut saya kedisiplinan sangat sangat menunjang banget bagi transgender dengan pakaian pegawai yang rapi, dengan kata kata sopan mereka dan tepat waktu saat melakukan pelayanan, ya disiplin kerja nya baik mba dan tepat waktu juga.

A: Bagaimana tanggung jawab pegawai pada saat data diri saudara tidak ada di pencatatan dokumen ?

B: Tanggung jawab nya sangat konkrit banget maksud nya sangat bertanggung jawab pada saat kelompok transgender melakukan pembuatan ktp ini.

A: Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana dukcapil jakarta barat ?

B : Kalau untuk dukcapil jakarta barat ini sarana nya yang saya lihat y lengkap mba, disini juga ada ruang tunggu yangnyaman, ada ruang untuk disabilitas, ruang bermain anak, dapat air minum juga mba, dan tempat carger hp , dan jika kita sulit mencari materai, disini ada mba, jadi kita tidak kesulitan dan tepat nya nyaman

A: Bagaimana transgender dipaksa dalam pembuatan E-KTP?

B: Engga dipaksa karena itu atas kemauan saya sendiri mba dan dibantu teman komunitas untuk melakukan pembuatan nya.

A: Bagaimana jika mereka tidak punya ktp kesulitan berpegian?

B: Sebenarnya untuk pergi kemana mana itu bisa mereka walaupun tanpa identitas, tetapi ini kan bagi saya tuh sangat penting ktp ini. Nah dengan adanya ktp ini di transgender ini mereka kan bisa akses kemana mana gitu.

A: Adakah papan informasi yang diberikan kepada pegawai dukcapil mengenai pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender?

B: Sebenarnya untuk informasi dari dukcapil ini tidak ada ya tetapi kalau untuk teman teman yang memang petugas lapangan seperti saya ini itu mendapat informasi dari pihak dukcapil tetapi kalau untuk dimasyarakat umum bahwa pembuatan ektp transgender gitu tidak ada tetapi saya kan sebagai petugas lapangan yang mendampingi teman teman itu ada dari pihak dukcapil untuk memberikan informasi bahwa transgender akan dibuatkan ktp. Untuk google form pengisian itu ada

A: Apa saja hambatan saudara temui pada saat melakukan pelayanan?

B: Nah hambatan ini teman teman dari google form itu terlalu ini, kan begini mba maaf transgender ini kan kebanyakan pendidikannya itu agak rendah, minim pendidikan jadi mereka agak kesulitan dalam mengisi google form pendaftaran, kalau mereka itu yang niat datang mungkin saya akan membantu untuk mengisi google form nya, tetapi kebanyakan saya langsung gitu datang ke rumah saya untuk meminta bantu pembuatan ektp

A: Bagaimana tingkat kedisiplinan dari pegawai Sudin Dukcapil Jakarta Barat ?

B: Ya sangat disiplin sih mba dan mengharagai transgender banget

A: Apa saran bagi Sudin Dukcapil Jakarta Barat?

B: Ya kalo saran saya ya dukcapil semoga kedepannya semakin sukses dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik tidak memandang gender, bahwa gender saya itu transsuan gitu, lki lali norma tidak dibedakan.

A: Bagaimana tingkat kemananan untuk kelompok transgender di Sudin Jakarta Barat?

B: Sangat sangat nyaman untuk ruang tunggu sangat nyaman



LAMPIRAN
TRANSKIP WAWANCARA

Informan Peneliti	Penerima Manfaat Saudara A.N
Hari / Tanggal	Sabtu, 02 Juli 2022

A: Peneliti

B: Informan

A: Bagaimana prosedur yang diberikan kepada pegawai dalam pembuatan E-KTP?

B: Prosedur yang diberikan kepada kita Baik, Ramah Kepada Kelompok transgender Mudah, Dan cepat pelayanan yang diberikan sangat puas.

A: Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di dukcapil Jakarta Barat?

B: Mudah dan cepat prosesnya untuk mengurus seperti kelengkapan administrasinya

A: Bagaimana pengguna pelayanan apakah saudara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dukcapil Jakarta Barat?

B: Pelayanan yang diberikan sangat puas, selain proses yang cepat yg di berikan kepada kelompok Transgender para pegawai yg ada di dukcapil Jakarta Barat sangat ramah pada komunitas transpuan.

A: Apa saja persyaratan administrasi yang harus dipenuhi dalam pembuatan E-KTP?

B: Tidak ada namun terkecuali ada dokumen pendukung seperti Izajah, Foto KTP dll.

A: Apakah informasi yang membantu saudara untuk memperoleh informasi?

B: Jika ada informasi yg di terima sangat membantu kelompok transgender yg ada di Dukcapil Jakarta Barat

A: Apa saja keluhan dari kelompok transgender, apakah pegawai memberikan pelayanan memberikan penyelesaian keluhan dengan baik

B: Iya jika kita ada keluhan semua keluhan di proses dengan baik.

A: Bagaimana tingkat ketepatan waktu dala proses pelayanan ektp ?

B : Semua di lakukan melalui prosedur yg ada di pelayanan Dukcapil Jakarta Barat, dan Tergantung data yg bermasalah atau tidak, namun yg bermasalh lebih dari 1X24 jam, tetapi ketika data aman proses hari itu juga jadi.

A: Bagaimana program penyaluran ektp, apakah saudara sudah merasa menerima manfaatnya?

B: Tentu saja untuk kemudahan mengakses layanan kesehatan, perbankan, dan sekarang kami mengajukan untuk BPJS PBI dan DLL.

A: Bagaimana sikap yang diberikan pada saat melakukan pendaftaran dan perekaman E-KTP?

B: Sangat kooperatif sekali ketika ada kawan kawan yg melakukan Perekaman selalu di berikan pelayan yg terbaik.

A: Bagaimana dengan adanya program E- KTP bagi kelompok transgender ini dapat memberikan hal yang positif ?

B: Betul sekali dengan adanya program ini, kawan kawan transgender tidak lagi merasa kesulitan dalam pembuatan E-KTP.

A: Bagaimana pada saat melakukan pembuaa E-KTP saudara merasa nyaman dan aman di lingkungan dukcapil jakarta barat ini ?

B: Sejauh ini aman-aman saja, yg terpenting mereka mendapatkan haknya sebagai Warga Indonesia.

A: Bagaimana keamanan di Dukcapil Jakara barat ini ?

B: Hingga saat ini keaman di dukcapil Jakarta Barat sangat aman Bagi kelompok Transgender, ketika mengakses Pelayanan EKTP.

A: Bagaimana kedisiplinan kinerja pegawai dalam melayani bagaimana?

B: Sangat komperhensif dan Konsisten.

A: Bagaimana tanggung jawab pegawai pada saat data diri saudara tidak ada di pencatatan dokumen ?

B: Ramah dan baik pada setiap kawan kawan yg melakukan perkaman KTP serta pada saat data diri saudara tidak ada di pencatatan dokumen Sudin Dukcapil Jakarta Barat melakukan update data kembali sebagai bentuk aktivasi data agar bisa di gunakan sesuai kebutuhan kelompok transgender

A: Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana Sudin Dukcapil Jakarta Barat?

B: sangat nyaman dan kondusif sangat nyaman dan kondusif dan lengkap seperti alat pencetak E-KTP alat foto dan perekaman serta fasilitas yang ada sudah lengkap

A: Apakah ada papan informasi yang diberikan kepada pegawai dukcapil mengenai pembuatan E-kTP bagi kelompok transgender?

B: untuk akses tempat mudah dijangkau dan untuk pelayanan yang memadai ada papan informasi yg di berikan oleh dinas dukcapil Jakarta Barat sangat lah mudah di pahami oleh kawan kawan Transpuan yg ingin melakukan perekaman EKTP

A: Bagaimana pembuatan E-KTP ini dipaksa atau atas dasar kemauan sendiri?

B: Tidak sih ya mba, saya buat E-KTP ini memang kebutuhan saya sebagai mempunyai identitas diri saya sudah lama tidak mempunyai E-KTP ini mba jadi bukan karna paksaan oleh siapapun melainkan kebutuhan sendiri.

A: Apakah saudara mengetahui adanya website yang memudahkan akses dalam melakukan pelayanan?

B: kalau itu saya belum mengetahui nya mba

A: Apakah ada hambatan saudara temui pada saat melakukan pelayanan ?

B : Hambatan yg sering terjadi ketika kita mendapatkan dokumen yang bermasalah, seperti sudah pernah melakukan perekaman lebih dari 2x atau lebih, itu yg menjadi hambatan sya dalam melakukan pelayanan sih mba dalam perekaman EKTP.

A: Bagaimana tingkat kedisiplinan pegawai?

B: Baik dan sopan kepada peserta penerima manfaat yg sedang melakukan perekaman EKTP di dukcapil Jakarta Barat

A: Apakah saudara mengalami diskriminasi atau stigma dari pegawai pada saat melakukan pelayanan?

B: Untuk mengalami diskriminasi atau stigma dari pegawai pada saat melakukan pelayanan sampai saat ini tidak ada.

A: Apa dampak dari ketidakadaan ektp bagi saudara?

B: Dampak nya kita tidak mempunyai identitas diri ya mba, kemana mana sulit dan untuk menerima bantuan program -program dari pemerintah itu sangat sulit kalau tidak punya kartu tanda identitas diri

A: Bagaimana saudara melihat ruang tunggu pelayanan dari dukapil Jakarta barat ini?

B: Nyaman, fasilitas lengkap ada taman bermain anak dan ruang disabilitas yang ramah.

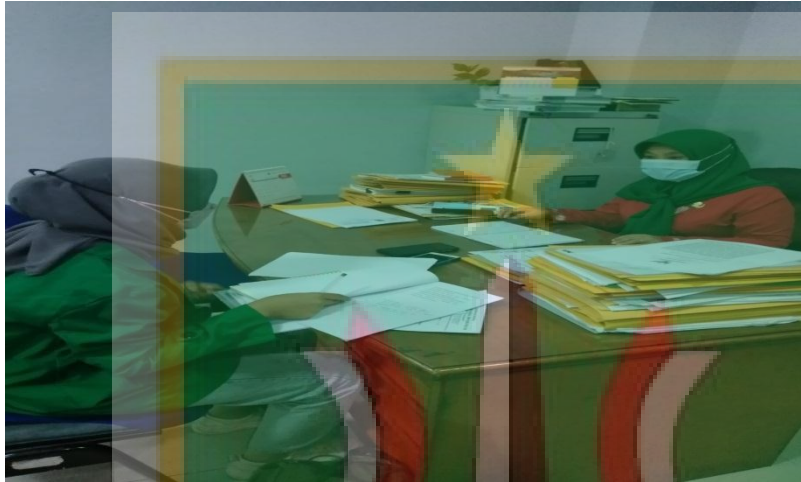
A: Apa saran untuk Dukcapil?

B: Saran untuk dukcapil Jakarta Barat agar meningkatkan komitmen bersama untuk alur perekaman KTP untuk transgender.



DOKUMENTASI BERSAMA INFORMAN

1. Wawancara dengan Ibu M.H Selaku Kepala Satuan Pelaksana Divisi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat.



2. Wawancara dengan Bapak A.P selaku bagian Pegawai Tata Usaha Kepegawaian Sudin Dukcapil Jakarta Barat.



3. Wawancara dengan Bapak A.B selaku bagian Pegawai Pelayanan Pencatatan Sipil Sudin Dukcapil Jakarta Barat.



4. Wawancara dengan Saudara L sebagai penerima manfaat pada Sudin Dukcapil Jakarta Barat.



5. Wawancara dengan Saudara E sebagai penerima manfaat pada Sudin Dukcapil Jakarta Barat.

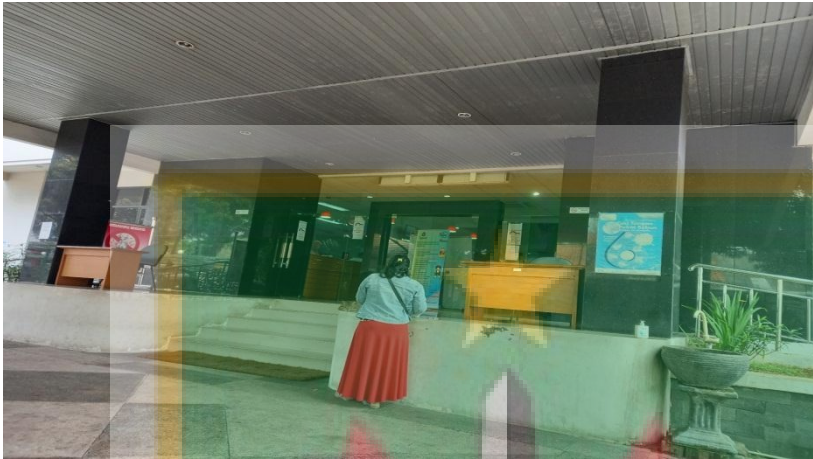


6. Wawancara dengan saudara A.N sebagai penerima manfaat pada Sudin Dukcapil Jakarta Barat



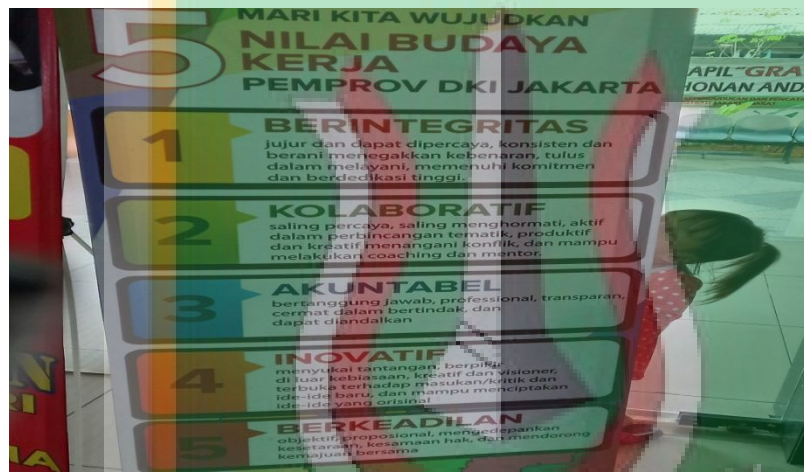
Dokumentasi Tempat Penelitian

1. Gedung Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat.



2. Ruang Bagian Pelayanan Terpadu.





Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan E-KTP Terhadap Kelompok Transgender Di Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.suarakita.org Internet Source	1%
2	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
3	adoc.pub Internet Source	1%
4	kependudukancapil.jakarta.go.id Internet Source	1%
5	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%
6	repository.uma.ac.id Internet Source	1%
7	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
8	www.iregway.com Internet Source	1%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%

