

PENERAPAN ETIKA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANGKEP

Nur Annisa Ali^{1*}, Abdul Mahsyar², Hafiz Elfiansya Parawu³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The purpose of this study is to find out whether there are similarities in public services, justice in public services, the level of responsibility of employees in public services and employee loyalty that focuses on bureaucratic ethics. Bureaucratic ethics as a set of values that become a reference or guide for human actions in organizations. This research method uses qualitative research with descriptive type. The location of this research was carried out at the Office of Population and Civil Registration of Pangkep Regency. With 9 informants related to the title of the research, the data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The results of this study can be concluded that the application of bureaucratic ethics in public services still needs to be improved so that the community really gets maximum service, this can be seen from: 1) there are still acts of nepotism in service delivery by discriminating services to the community, 2) In terms of justice, there are still discriminatory actions in service. 3) In terms of responsibility, there needs to be good cooperation, supervision and firm action against officers in carrying out their duties and 4) Employee loyalty is also still lacking in the rules, there are still employees who violate existing rules.

Keywords: *ethics, bureaucracy, public service*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah ada persamaan dalam pelayanan publik, keadilan dalam pelayanan publik, tingkat tanggung jawab pegawai dalam pelayanan publik dan kesetiaan pegawai yang berfokus pada etika birokrasi. Etika Birokrasi sebagai seperangkat nilai yang menjadi suatu acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Pangkep. Dengan informan sebanyak 9 orang yang terkait dengan judul penelitian teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat betul-betul mendapatkan pelayanan yang maksimal hal ini dapat dilihat dari: 1) masih adanya tindakan nepotisme dalam pemberian pelayanan dengan membeda-bedakan pelayanan kepada masyarakat; 2) Dalam hal keadilan masih ditemukan tindakan diskriminatif dalam pelayanan; 3) Dari segi tanggung jawab perlu adanya kerja sama yang baik, pengawasan dan tindakan tegas terhadap aparat dalam melaksanakan tugas; dan 4) Kesetiaan pegawai juga masih kurang dalam aturan masih ada pegawai yang melanggar aturan yang ada.

Kata kunci: etika, birokrasi, pelayanan publik

* nurannisaali@gmail.com

PENDAHULUAN

Keberadaan pemerintahan dan birokrasi adalah salah satu elemen penting dalam mewujudkan *clean government* dan *good governance*. Upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan higienis mampu dicapai lewat prinsip-prinsip *good governance*. Birokrasi memanglah diperlukan berfungsi besar pada penerapan segala rencana negeri yang telah diputuskan pada kebijakan publik. Dalam kehidupan bernegara, birokrasi jadi aktor yang berfungsi dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan.

Birokrasi pelayanan adalah suatu organisasi pemerintahan yang pada hakikatnya merupakan bagian atau terkait dengan masyarakat, dengan fungsi utama melayani masyarakat secara langsung. (Indradi, 2017). Pengembangan etika dalam pelayanan publik sangatlah perlu dijadikan dasar bertindak oleh setiap aparat dalam menjalankan fungsi sebagai pelayan publik. Sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Kode etik dan Kode Perilaku Pegawai Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi, Bab III Pasal 11 ayat 1a yaitu “*Melaksanakan setiap tugas yang diberikan dengan penuh tanggung jawab mulai dari proses sampai dengan hasil, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan*” (Permenpan Kode Etik 2017).

Sebagaimana dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Bab I Pasal (1) ayat 1, yaitu “*Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik*” (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009).

Menurut Dwiyanto dalam (Hasanah, 2019), Etika birokrasi digambarkan sebagai pedoman normatif bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasi. Etika harus berpedoman pada keputusan politik yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat secara keseluruhan.

Sedangkan menurut Darwin dalam (Zega, 2018) mengartikan etika birokrasi (administrasi negara) ialah sebagai seperangkat nilai yang menjadi suatu acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi. Dengan mengacu kepada kedua pendapat ini, maka etika mempunyai dua fungsi, yaitu pertama sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam birokrasi sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, buruk, tidak tercela, dan terpuji.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa etika birokrasi sangat penting, karena etika memiliki pedoman, petunjuk bagi penyelenggaraan negara (birokrasi publik) dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya atas tindakannya dalam organisasi. sebagai baik, terpuji dan tidak tercela.

Permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini adalah peneliti menemukan bahwa penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep masih belum begitu baik karena masih ditemukannya ada tindakan

diskriminatif yang dilakukan oleh petugas pelayanan yang dimana lebih mendahulukan antrian untuk kerabatnya dibandingkan yang telah antri terlebih dahulu dan juga masih adanya masalah yang sering terjadi sampai sekarang ini adalah terkadang saat ini didalam melayani masyarakat harus ada balas jasa berupa uang atas jasa yang di berikan kepada pengguna jasa, baru dilayani semaksimal mungkin, pelayan berperilaku ramah dalam pelayanan dan terkadang jika berkas tidak lengkap dianggap lengkap saja karena sudah diberikan penyemangat atau berupa uang dari pengguna jasa tapi jika tidak ada berupa penyemangat maka berkas itu harus lengkap, dan berkas akan lambat diproses.

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep agar dapat mengetahui penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik sekaligus bisa dijadikan sebagai pedoman guna meningkatkan penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

Menariknya penelitian ini karena akan mendeskripsikan dan menganalisis penerapan etika birokrasi dalam

pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep dengan menggunakan teori-teori dan konsep-konsep terkait Ilmu Administrasi Negara.

Darwin (1999:24) juga mengartikan etika birokrasi (administrasi negara) adalah sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi. Dengan mengacu kedua pendapat ini, maka etika mempunyai dua fungsi, yaitu pertama sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam birokrasi sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, buruk, tidak tercela, dan terpuji. Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang dapat digunakan sebagai acuan, referensi, penuntun, bagi birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya antara lain, efisiensi, membedakan milik pribadi dengan milik kantor, *impersonal*, *merit* *sistem*, *responsible*, *accountable*, dan *responsiveness* (Herdiyanti, 2016).

Fritz Morstein Marx merumuskan birokrasi seperti yang dimaksudkan oleh Max Weber tersebut sebagai tipe

organisasi yang dipergunakan pemerintah modern untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam suatu sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah. Etika birokrasi memberikan berbagai asas etis, ukuran baku, pedoman perilaku, dan kebajikan moral yang dapat diterapkan oleh setiap aparat birokrasi guna terselenggaranya tugas-tugas pemerintahan yang baik bagi kepentingan publik. Etika birokrasi berusaha menentukan norma-norma mengenai yang seharusnya dilakukan oleh setiap aparat birokrasi dalam melaksanakan fungsinya dan memegang jabatannya. Etika administrasi/ birokrasi publik berwujud seperti: kode etik aparatur birokrasi atau PNS atau etika jabatan PNS, sumpah jabatan PNS, dan lain-lain. Denhardt juga mengemukakan bahwa dalam dunia administrasi publik atau birokrasi, etika bermakna sebagai filsafat dan "*professional standards*" (kode etik atau etika jabatan), atau moral atau "*right rules of conduct*" (aturan berperilaku yang benar) yang harus dipatuhi oleh administrator publik atau aparat birokrasi atau pemberi pelayanan publik (Pai & Dkk, 2016).

Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas wajib dibantu dengan etika yang baik demi peningkatan pelayanan

terhadap penerima pelayanan, untuk itu menurut Mertins Jr. dalam Maani (2010) ada empat hal yang menjadi pedoman dalam pemberian pelayanan yang etis, 1) *Equality* atau persamaan yaitu pegawai harus memberikan pelayanan yang sama terhadap konsumen tanpa membedakan dan sesuai dengan aturan; 2) *Equity* atau keadilan yaitu pegawai tidak bersikap diskriminasi dalam memberikan pelayanan; 3) *Loyalty* atau kesetiaan yaitu kesetiaan pegawai terhadap instansi sehingga tidak ada kesalahan dalam pelayanan yang dapat merugikan instansi dan taat pada peraturan; 4) *Responsibility* atau tanggung jawab yaitu pegawai dapat bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan amanah yang diberikan dan tidak merugikan pihak instansi.

Dalam etika pelayanan publik terdapat seperangkat nilai yang bisa digunakan sebagai referensi, penuntun dan acuan bagi birokrasi publik dalam menjalankan kewenangan dan tugasnya, yakni: 1) Efisiensi. Nilai efisiensi artinya tidak boros, perilaku, perbuatan dan sikap birokrasi publik dikatakan baik apabila mereka efisien (tidak boros). Menurut Mulyadi (2007: 63) mengemukakan bahwa efisiensi merupakan ketepatan cara (usaha atau

kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi bisa dicapai apabila anggota organisasi bisa memberikan sumbangan kepada organisasi; 2) Membedakan milik kantor dengan milik pribadi. Nilai ini dimaksudkan agar birokrasi yang baik mampu membedakan mana milik pribadi dan mana milik kantor. Artinya milik kantor tidak dipergunakan untuk kepentingan pribadi; 3) Impersonal. Nilai impersonal artinya dalam menjalankan hubungan antara yang satu dengan yang lain, atau kerjasama antara seseorang dengan orang yang lainnya dalam kerjasama kolektif yang dilakukan secara formal dan diwadahi oleh organisasi. Maksudnya hubungan impersonal harus ditegakkan agar terhindar dari unsur rasio dalam menjalankan tanggung jawab dan tugas berdasarkan peraturan yang terdapat dalam organisasi. Siapa yang berprestasi harus mendapatkan penghargaan dan yang salah harus diberi tindakan. 1) *Merytal system* Nilai ini menyangkut promosi pegawai atau rekrutmen, hendaknya menggunakan *merytal system* artinya dalam promosi pegawai atau penerimaan pegawai tidak berdasarkan pada kekerabatan, namun berdasarkan keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), kemampuan

(*capable*) dan pengalaman (*experience*), sehingga dengan metode ini akan menjadikan yang bersangkutan profesional dan cakap dalam melakukan tanggungjawabnya dan tugasnya. 2) *Responsible*. Nilai ini menyangkut kesanggupan administrator dalam melakukan wewenang dan tugasnya. Menurut Azheri (2012: 86) *responsibility* merupakan hal yang dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban dan termasuk kecakapan, kemampuan dan keahlian. Kewajiban bertanggungjawab atas undang-undang yang dilaksanakan dan memperbaiki atau sebaliknya memberikan ganti rugi atas kerusakan apapun yang ditimbulkan. Menurut Salam dalam Azheri (2012: 86) mengatakan bahwa tanggung jawab yaitu: *responsibility having the character of a free moral agent; capable of determining one's act; capable deterred by consideration of sanction or consequencess*. Dari kedua pengertian tersebut dapat dicatat bahwa; a) Harus ada kesanggupan untuk menetapkan suatu perbuatan b) Harus ada kesanggupan untuk memikul resiko dari suatu perbuatan

Untuk dapat menilai sikap, perilaku dan langkah birokrasi publik harus bertindak standar terhadap nilai yang bersifat teknis atau administratif. Disamping itu, administrator dituntut

harus bertindak berdasarkan moral terhadap pertanggungjawaban administratif. Pada bagian ini administrator harus bersikap adil, tidak membeda-bedakan, peka terhadap kesenjangan yang terjadi di masyarakat dan menaati kode etik sebagai pelayan publik. Dengan demikian dapat menciptakan birokrasi yang bertanggungjawab dan sanggup memberikan layanan publik dengan baik dan profesional. 1) *Accountable*. Nilai *accountable* menurut Finner dalam Joko Widodo (2010:104) menjelaskan akuntabilitas sebagai konsep yang berkenaan dengan standard eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan birokrasi. Karenanya akuntabilitas ini dikatakan tanggungjawab yang bersifat objektif, sebab birokrasi disebut *accountable* ketika apa yang dilakukan oleh masyarakat atau melalui wakilnya dinilai objektif dan mampu mempertanggungjawabkan seluruh macam sikap, perbuatan dan langkahnya terhadap pihak mana kewenangan dan kekuasaan yang dimiliki. Sehingga birokrasi publik bisa dikatakan akuntabel bilamana mereka melakukan apa yang diharapkan publik (pelayanan yang profesional dan bisa memberikan kepuasan publik); 2) *Responsiveness* Nilai ini menyangkut

ketanggapan administrator untuk menanggapi aspirasi, masalah dan keluhan masyarakat. Mereka cepat mengerti dengan apa yang menjadi permintaan publik, dan berusaha untuk memenuhinya. Mereka tidak suka memperpanjang jalur pelayanan, menunda-nunda waktu, dan atau mengabaikan substansi dan lebih mementingkan prosedur. Sehingga birokrasi publik (administrator) dianggap baik apabila mereka dinilai memiliki responsif (daya tanggap) yang tinggi terhadap tuntutan, masalah, keluhan serta aspirasi masyarakat.

Pelayanan menurut Lewis dan Grilmen (Apriyadi et al., 2021) adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Kode etik dan Kode Perilaku Pegawai Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Bab III Pasal 11 ayat 1a yaitu *“Melaksanakan setiap tugas yang diberikan dengan penuh tanggung jawab mulai dari proses sampai dengan hasil, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-*

undangan” (Permenpan Kode Etik 2017).

Pelayanan publik sebagai cerminan bentuk pelayanan kepada masyarakat untuk melengkapi hak dan kebutuhan dasar serta pelayanan administrasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Menurut UU No. 25 tahun 2009 tersebut, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Nugroho & Halik, 2016).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, Tipe penelitian ini adalah fenomenologi adapun alasan peneliti

menggunakan tipe penelitian ini adalah karena untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan. Adapun masalah masalah yang diteliti adalah mengenai penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik.

Penentuan informan data penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, dimana peneliti menentukan pengambilan sampel berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Kriteria informan yang dipilih adalah informan yang memiliki jabatan penting dalam kantor dan masyarakat yang terlibat langsung dalam proses pelayanan, dengan jumlah informan sebanyak 9 orang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan: pengumpulan data dari sumber data yang diatas dan cara-cara yang sesuai dengan model penelitian kualitatif. Sejalan dengan hal itu teknik pengumpulan data kualitatif dapat dilakukan menggunakan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi/ gabungan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan

setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, diperoleh data yang kredible. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam penelitian data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *data conclusion drawing/ verification*.

Dalam penelitian ini pengabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek informan atau data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan kemudian data tersebut ditanyakan kepada informan lain yang masih terkait satu sama lain. Kemudian trigulasi teknik dilakukan dengan pengecekan data antar hasil wawancara dan dokumen, dan trigulasi waktu dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum kondisi internal dan eksternal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene cukup kondusif sehingga memberikan peluang cukup besar bagi segenap jajaran pimpinan dan staf untuk menjalankan tugas, fungsi dan tanggung jawabnya didalam menjalankan tugas dan fungsi pokok masing-masing bidang dengan baik.

Jenis-jenis pelayanan yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep dalam rangka pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yaitu sebagai berikut: Pelayanan pencatatan sipil, Pelayanan akta perkawinan, Pelayanan akta perceraian, Pelayanan akta kelahiran, Pelayanan akta kematian, Pelayanan pendaftaran penduduk, Pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA), Pelayanan kartu keluarga (KK), Pelayanan surat keterangan pindah. Pengunjung yang datang di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkep rata-rata sebanyak 102 orang selama satu hari, data ini berdasarkan pada nomor antrian pengunjung untuk mendapatkan pelayanan sampai selesai dilayani dalam

sistem. Adapun pelayanan yang paling banyak digunakan adalah pada bagian perekaman KTP-el dengan jumlah pengunjung 60 orang, kemudian pelayanan Kartu Keluarga melayani pengunjung dengan jumlah pengunjung 36, dan pelayanan yang paling sedikit yaitu pelayanan surat keterangan pindah melayani pengunjung dengan jumlah 2 pengunjung.

Etika birokrasi adalah sebagai seperangkat nilai yang dapat menjadi acuan atau mengarahkan bagi tindakan manusia dalam organisasi. Etika dalam konteks birokrasi digambarkan sebagai suatu pedoman norma bagi pejabat birokrasi untuk mengerjakan suatu tugas pelayanan untuk masyarakat. Etika birokrasi wajib mengutamakan kepentingan publik dari pada kepentingan pribadi, kelompok maupun organisasinya. Etika wajib menuntun suatu pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mementingkan kepentingan masyarakat luas. Oleh karena itu etika mempermasalahkan “baik-buruk” dan “benar-salah” tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam hubungan dengan sesamanya baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka etika mempunyai tugas penting dalam meneliti Administrasi Negara.

Adapun indikator yang digunakan peneliti dari penerapan etika birokrasi

dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sebagai berikut:

Persamaan (Equality)

Persamaan yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan pada tipe perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang status sosial, agama, etnis dan sebagainya, artinya menyamakan sesuatu tanpa membedakan sifat yang akan menunjukkan perbedaan.

Perbedaan dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak terlepas dari aspek psikologi yang ada dalam diri para pelayan publik secara manusiawi tentu saja rasa kekeluargaan dan kedekatan secara emosional sangat mempengaruhi cara bersikap seseorang terhadap orang lain. Sikap kekeluargaan inilah yang sebenarnya mengganggu terciptanya pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang sehingga pada akhirnya akan menimbulkan mal administrasi.

Untuk mengetahui lebih jelas terkait kesamaan hak di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, berikut pernyataan wawancara yang dilakukan kepada

seorang warga berinisial MJ, menyatakan bahwa dalam pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep masih terkadang ditemukan adanya perbedaan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai karena beberapa faktor seperti sistem kekeluargaan.

Adapun beberapa jenis dokumen kependudukan yang dilayani berupa kartu keluarga (KK), surat keterangan pengganti KTP-EI (suket), perekaman KTP elektronik, Akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas Anak (KIA) dan lain-lain.

Selanjutnya wawancara dengan masyarakat berinisial M yang mengatakan bahwa bahwa dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep masih terjadi sistem nepotisme oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan dari hasil pengamatan penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan etika dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep dari indikator kesamaan hak masih belum cukup baik. Hal ini dapat dilihat dengan masih adanya sikap nepotisme pegawai

terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Keadilan (*Equity*)

Salah satu kebijakan pokok dari badan pemerintahan yang bertujuan mengabdikan kepada seluruh rakyat dan melayani kepentingan umum ialah perlakuan adil. Perlakuan yang adil itu biasanya dapat diwujudkan dengan memberikan perlakuan yang sama tanpa membedakan atau pilih kasih kepada semua pihak. Persamaan dalam perlakuan, pelayanan, dan pengabdian harus diberikan oleh setiap petugas kepada publik tanpa memandang hubungan kerabat, ikatan politik, asal-usul keturunan, atau kedudukan sosial. Perbedaan perlakuan secara semena-mena atau berdasarkan kepentingan pribadi, tidak boleh dilakukan oleh petugas administrasi pemerintahan.

Didalam pemberi pelayanan suatu tindakan diskriminatif merupakan tindakan yang tidak bisa terhindarkan masih ada saja oknum yang melakukan tindakan diskriminatif seperti bersikap tidak adil, membedakan penerima pelayanan, mendahulukan kerabat sehingga membuat masyarakat merasa kecewa.

Untuk mengetahui apakah ada tindakan diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat maka peneliti melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat berinisial SH bahwa adanya ketidakadilan yang didapatkan antara masyarakat dengan pejabat yang sedang melakukan pengurusan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Pangkep, memberikan tanggapan terkait dengan tanggapan di atas mengatakan bahwa jika ada yang mencoba untuk pungli sedapat mungkin kami diperlihatkan bukti, dan apabila ada buktinya bahwa ada tindakan diskriminatif yang dilakukan nantinya kita akan tindak lanjuti sesuai ketentuan yang ada.

Perilaku adil dan tidak diskriminatif dapat diukur berdasarkan sikap aparat dalam memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat dan menghindari terjadinya praktek suap menyuap. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah berusaha menerapkan keadilan dalam pelayanan kepada masyarakat. Namun berbeda dengan keluhan sebagian masyarakat yang masih beranggapan bahwa pelayanan di Dukcapil Kabupaten Pangkep bersifat diskriminatif seperti yang memiliki hubungan dengan keluarga, kerabat atau

kenalan dengan petugas pelayanan tanpa mengikuti prosedur yang ada.

Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Pelayanan yang bertanggung jawab diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan sesuai dengan yang dicita-citakan oleh warga negara, mengemban setiap amanah yang menunjukkan eksistensi dari negara dan pemerintahan yang diberikan kewenangan atau legitimasi. Membangun pelayanan pemerintahan yang bertanggung jawab akan menciptakan kesejahteraan masyarakat, pelayanan yang bertanggung jawab akan menciptakan masyarakat yang manusiawi.

Seorang aparat harus mampu mempertanggungjawabkan dalam melaksanakan tugas, tanggungjawab merupakan sesuatu yang telah melekat pada diri manusia akan amanah yang telah diberikan kepadanya. Melalui pemahaman ini sesungguhnya aparatur pemerintah juga harus menyadari bahwa tugasnya sebagai pelayan masyarakat harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan dipertanggungjawabkan dengan benar.

Untuk mengetahui bagaimanakah tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Pangkep, maka peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, bahwa semua pegawai telah dibekali, dibimbing terlebih dahulu mengenai tanggung jawab dan tugas mereka masing-masing, akan tetapi kita tidak dapat menilai sifat manusia yang berbeda beda bisa saja mereka melalaikan tugas serta tanggung jawab mereka yang seharusnya dilaksanakan. Selanjutnya wawancara dengan bapak AB yang mengatakan bahwa pegawai masing-masing sudah dibekali dan diberikan pengarahan terkait dengan tanggung jawab mereka dalam melaksanakan tugasnya, akan tetapi sifat seseorang yang tidak dapat dinilai yang mana dapat berubah sewaktu-waktu yang membuat masih ada beberapa pegawai yang tidak bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

Kesetiaan (*Loyalty*)

Kesetiaan merupakan suatu kebajikan moral, yaitu sebagai kesadaran seseorang petugas untuk selalu patuh kepada peraturan yang telah ditetapkan ataupun patuh kepada atasan atasan demi tercapainya cita-cita bersama yang diharapkan. Para aparat yang setia dalam aturan adalah aparatur yang disiplin. Kedisiplinan sangat

penting karena semakin baik disiplin pegawai maka semakin tinggi juga prestasi kerja yang dicapainya dan akan menciptakan pegawai yang berkualitas. Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, dimana digunakan terutama untuk memotivasi pegawai agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun kelompok.

Untuk melihat sejauh mana kedisiplinan pegawai terkait ketaatan waktu aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkep terkait dengan kedisiplinan pegawai dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa penerapan kedisiplinan waktu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkep sudah baik terbukti dari adanya penghargaan yang didapatkan kantor tersebut. Selanjutnya wawancara dengan ibu M yang menyatakan bahwa terkait dengan kedisiplinan waktu pegawai dinilai sudah baik akan tetapi terkait dengan kedisiplinan pegawai terhadap aturan belum bisa dinilai baik dikarena masih ada saja pegawai yang melanggar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, dapat menyimpulkan sebagai berikut: (1) Persamaan (*equality*), penerapan etika dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep dari indikator kesamaan hak masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat dengan masih adanya sikap nepotisme pegawai terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat. (2) Keadilan (*equity*), pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep pada indikator Keadilan masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya sikap diskriminatif terhadap masyarakat yang sedang melakukan pengurusan dokumen administrasi. Hal ini tentu tidak selaras dengan sila kelima pancasila yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. (3) Tanggung jawab (*responsibility*), pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep pada indikator Tanggungjawab sudah baik, namun masih ada pegawai yang mengabaikan tugas pokok dan fungsi

sesuai. Tentunya tidak sesuai dengan peraturan Bupati Pangkep bahwasanya setiap pegawai memiliki tanggung jawab masing-masing. (4) Kesetiaan (*loyalty*), pada indikator Kedisiplinan sudah baik, namun masih ada pegawai yang tidak taat pada aturan yang telah ditetapkan. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya pegawai yang terlambat datang sesuai dengan jam operasional kantor. Tentunya hal ini tidak selaras dengan peraturan kantor yang datang tepat waktu.

REFERENSI

- Apriyadi, A., Mahsyar, A., & Riskasari. (2021). Responsivitas Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3).
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, p. 250.
- Hasanah, D. I. (2019). Moral dan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), pp. 48–58.
- Herdiyanti, M. (2016). Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. *GOVERNANCE-Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- Indradi, S. S. (2017). *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Pemerintahan*. Malang: Cita Intrans Selaras.
- Kamaruddin, Rustam, A., & Asmara, candra J. (2019). *Etika Birokrasi Indonesia*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), pp. 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Makmur. (2007). *Filsafat Administrasi*. Bandung: Bumi Aksara.
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. *JHP17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM u\Untag Surabaya*, 1(2), pp. 251–266.
- Pai, F. P., Dkk. (2016). Pelayanan Publik Di Kantor Camat Malalayang Kota Manado Faisal Putra Pai Masje Pangkey. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(36), pp. 1–11.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik Dan Ketahanan Nasional* (C. Siboro & dkk (eds.)). Jakarta: Gramedia.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), pp. 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Zega, Y. (2018). Analisis Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. *JESYA (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*,

I(2), pp. 99–104.
<https://doi.org/10.36778/jesya>.