

ETIKA BIROKRASI DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG

Alfira Yuniar^{1*}, Ihyani Malik², Nurbiah Tahir³

^{1,2,3}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This research aims to determine the ethics in e-KTP making services at the Pinrang Regency Population and Civil Registration Service Office. This research uses a research method with a qualitative approach using data obtained through observation, interviews and documentation at the Pinrang Regency Population and Civil Registration Office. This research was conducted for approximately 2 months. It is hoped that the results of the research will provide an in-depth understanding of ethics in e-KTP making services at the Pinrang Regency Population and Civil Registration Service Office in terms of 4 (four) aspects of research observation which include efficiency, impersonal, personal system, responsibility. It is hoped that this research can be used as input for government officials in efforts to improve bureaucratic ethics in serving the community and provide a contribution of knowledge for future researchers.

Keywords: *ethics, bureaucracy, e-ktip*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika birokrasi dalam pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif melalui data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 2 bulan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam tentang etika birokrasi dalam pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang ditinjau dari 4 (empat) aspek observasi penelitian yang meliputi efisiensi, impersonal, merytal system, responsible. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pejabat pemerintah dalam upaya peningkatan etika birokrasi dalam pelayanan kepada masyarakat dan memberikan sumbangsi ilmu bagi peneliti selanjutnya.

Kata kunci: etika, birokrasi, e-ktip

* alfira@gmail.com

PENDAHULUAN

Etika birokrasi merupakan seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam proses pelayanan publik di kantor pemerintah, di mana pegawai negeri bertindak sebagai aparat public (Susanty, 2011). Etika birokrasi harus diterapkan karena tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepastian dan kepuasan kepada pihak yang dilayani (pengguna layanan) (Engster, 2020). Etika dalam pelayanan publik diperlukan untuk memastikan bahwa aparat birokrasi memperhatikan kepentingan masyarakat pengguna layanan.

Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebuksatuan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan etika birokrasi atau pegawai negeri yang secara struktural telah diatur aturan mainnya, yang tertuang dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara (PNS dan PPPK). Adapun dasar hukum ditetapkannya kode etik ASN terdapat pada Peraturan

Pemerintah (PP) Nomor 42 Tahun 2004 yang mengatur tentang Kode Etik ASN. Peraturan ini membagi kode etik ASN menjadi etika nasional, organisasi, komunitas, diri sendiri, dan sesama karyawan, mulai pasal 8 sampai 12 dari Kode Etik ASN memberikan wewenang untuk menetapkan kode etik mereka sendiri. Kewenangan ini diberikan berdasarkan karakteristik masing-masing organisasi dan instansi profesi. Selanjutnya jika ASN melanggar kode etik, mereka dapat dikenakan sanksi moral dan administratif, sesuai dengan PP Nomor 94 Tahun 2021 yaitu hukuman disiplin ringan, hukuman disiplin sedang, dan hukuman disiplin berat. Hukuman ini diberikan tergantung dari jenis pelanggaran yang telah dilakukan (Sawir, 2020).

Sebagai aparatur publik, instansi pemerintah harus dapat menerapkan etika birokrat dalam proses pelayanan publik. Karena esensial dari pelayanan kepada publik dapat menunjukkan bagaimana etika birokrasi menjalankan kewenangan mereka dalam melaksanakan tugas mereka, serta bagaimana mereka memiliki sikap dan tanggung jawab terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Etika dalam pelayanan publik memerlukan sikap tanggap birokrat terhadap kepentingan

masyarakat, karena pelayanan dapat memberikan kepastian hasil pekerjaan kepada pengguna layanan (Sellang et al., 2022).

Menurut Kebijakan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah memiliki otoritas untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan secara mandiri, berdasarkan prinsip otonomi dan tugas pembantuan. Dengan memberikan otonomi luas kepada daerah, kesejahteraan akan dipercepat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Namun pada kenyataannya, ada banyak masalah yang sering muncul dalam pelayanan publik yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat (M & Ismail, 2022). Masalah-masalah ini termasuk pelayanan yang mahal, kaku, berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat, dan tidak memiliki fasilitas.

Karena banyak praktik yang tidak sesuai dalam undang-undang penyelenggaraan pelayanan publik, seperti ketidakpastian biaya, etika, dan ketidakjelasan waktu pelayanan, pengguna pelayanan membutuhkan

penyelidikan menyeluruh tentang masalah ini. Perilaku dan tindakan pemberi layanan yang tidak sopan, ramah, dan diskriminatif berdampak pada kinerja lembaga pemerintah sebagai pelayan publik, terutama sejak pemerintahan menjadi lebih demokratis. Orang-orang mulai mempertanyakan moralitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Maisarah 2020).

Selain itu, etika birokrasi saat ini adalah masalah yang perlu diperbaiki. Dari banyak data korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), mekanisme dan prosedur kerja yang rumit dan kompleks tetapi tidak efektif. Semuanya berkaitan dengan perilaku aparat. Ada kemungkinan bahwa masalah-masalah tersebut terjadi secara parsial dan terfragmentasi pada masing-masing kondisi pada tingkat tertentu.

Akibatnya, kinerja pemerintah sebagai pelayan publik menjadi perhatian, terutama sejak pasca reformasi karena Indonesia mulai mengalami lebih banyak demokrasi. Pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah mulai menimbulkan kritik dari masyarakat. Jika pemerintah dan aparaturnya memiliki kredibilitas dan kewibawaan yang dihormati oleh rakyatnya, semua masalah tersebut tidak perlu terjadi secara drastis dan signifikan. Pemerintah

yang menjalankan pemerintahannya dengan etika dan moralitas yang tinggi tentu memiliki akuntabilitas dan penghormatan yang tinggi terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Pemerintahan seperti ini memiliki kemampuan untuk menciptakan lingkungan yang terbuka, penuh partisipasi, dan memberdayakan. Ini adalah manifestasi dari konsep etika dalam pelayanan publik yang baru-baru ini muncul.

Ada beberapa hal yang menjadi sikap birokrasi yang tidak profesional dalam menjalankan fungsinya dan adanya calo dalam konteks pelayanan administrasi. Hal ini ditunjukkan dengan adanya keluhan dari masyarakat mengenai pembuatan e-KTP, masyarakat menerima informasi yang tidak jelas dan petugas yang bermusuhan, serta banyak dari masyarakat yang lebih memilih menggunakan perantara untuk membuat e-KTP dan membayar kepada calo untuk pengurusan (Rakhmat 2022).

Banyaknya masyarakat yang memilih menggunakan calo untuk pembuatan e-KTP agar lebih cepat dan tidak perlu menunggu karena dalam pembuatan e-KTP bisa memakan waktu yang lama, jadi masyarakat lebih memilih membayar calo agar e-KTP nya lebih cepat selesai.

Pembuatan e-KTP merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar pemerintah kepada warganya. Dimana e-KTP merupakan elemen penting dalam pengelolaan kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut persoalan keabsahan seseorang dalam keberadaannya sebagai penduduk penduduk di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Pasal 63 ayat 1 menyatakan bahwa warga negara Indonesia dan orang asing dengan izin tinggal tetap dan berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah menikah atau pernah menikah wajib memiliki KTP.

Pelayanan adalah suatu tindakan atau proses memberikan bantuan atau kebutuhan kepada orang lain atau masyarakat secara umum. pelayanan dapat merujuk pada pelayanan kepada publik yang melibatkan kepercayaan publik dan menunjukkan komitmen atas tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Pelayanan e-KTP merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan petugas untuk masyarakat mulai dari pengisian format, pengambilan foto biometrik hingga pencetakan KTP kemudian datanya diinput menggunakan komputer yang dapat menyimpan data tersebut dalam database. E-KTP atau

KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem pengamanan/ pengendalian baik dari segi administrasi maupun teknologi informasi yang berbasis pada database kependudukan nasional. Warga hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang mencantumkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) (Mistilasari et al., 2023). NIK menjadi identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Menurut Yahya Muhaimin, Birokrasi adalah aparatur pemerintah secara menyeluruh, baik sipil maupun militer, yang tugasnya membantu pemerintah (menyediakan pelayanan publik) dan menerima upah dari pemerintah karena statusnya (Ilhamsyah & Nuhari, 2024). Hegel percaya bahwa birokrasi adalah jembatan yang menghubungkan pemerintah. Kepentingan sosial dan kepentingan nasional terkadang berbeda. Oleh karena itu, untuk menyatukan persepsi dan cara pandang antara negara (pemerintah) dan masyarakat serta menghindari kerancuan, peran birokrasi menjadi

Etika birokrasi atau administrasi negara didefinisikan sebagai kumpulan nilai yang berfungsi sebagai pedoman atau dasar bagi tindakan individu dalam suatu organisasi. Jadi etika memiliki dua fungsi. Pertama, etika berfungsi sebagai

pedoman, referensi, dan acuan bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Fungsi kedua adalah sebagai standar untuk menentukan apakah sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik baik, buruk, tidak tercela, dan terpuji. Serangkaian nilai dalam etika birokrasi dapat digunakan sebagai acuan, referensi, dan penuntun bagi birokrasi publik.

Tujuan birokrasi menurut Bintoro Tjokroamidjojo adalah mengatur secara teratur suatu pekerjaan yang harus dikerjakan oleh banyak orang. Oleh karena itu, tujuan birokrasi adalah untuk memungkinkan pekerjaan dilakukan dengan cepat dan teratur. Betapa banyak pekerjaan yang bisa dilakukan oleh banyak orang agar tidak terjadi tumpang tindih dalam penyelesaiannya, yang sebenarnya merupakan tugas birokrasi (Musri and Mulia 2022).

Melayani masyarakat adalah tugas dan fungsi birokrasi terkemuka. Birokrasi adalah mesin negara yang bertugas melayani dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sulit membayangkan peran, tanggung jawab dan fungsi yang mereka emban jika tidak tercermin dalam sikap dan perilaku yang santun dan beradab, serta dalam pelaksanaan tugas pelayanan perizinan kepada masyarakat (Solong 2019).

sangat strategis (Iskandar et al. 2019).

Faktanya, moralitas adalah sesuatu yang sangat melekat pada birokrasi. Alasannya sederhana karena mereka punya kekuasaan dan harus mengambil keputusan. Keputusan mereka akan mempengaruhi seluruh masyarakat (Ismiyarto 2016). Moralitas dengan demikian selalu dikaitkan dengan pertanyaan tentang nilai-nilai yang mengatur perilaku manusia, mengenai benar atau salahnya tindakan dan motif dan tujuan baik atau buruk dari tindakan yang diambil.

Meskipun demikian, moral merupakan faktor utama dalam menentukan apa yang benar dan apa yang benar. Jika seseorang melakukan pelanggaran moral, sanksi tidak melibatkan hukuman fisik, seperti penjara, tetapi melibatkan sanksi sosial seperti rasa bersalah, malu, merasa terkecilkan oleh masyarakat, dan sanksi verbal lainnya. Oleh karena itu, moral dapat berfungsi sebagai konvensi dan hukum yang harus dipatuhi terkadang. Dalam pengertian umum, moral menekankan sifat dan karakter individu tertentu. Sifat-sifat khusus itu baik, tetapi sifat-sifat ini tidak didasarkan pada perasaan ketaatan terhadap peraturan. Sifat-sifat seperti kasih sayang, empati, berjiwa besar, dan sebagainya adalah

contoh sifat baik. Ini dilakukan bukan karena tunduk pada peraturan, tetapi karena kesadaran diri, yang didorong oleh hati nuraninya. Moral mendorong seseorang untuk bertindak baik seolah-olah itu adalah kewajibannya. Oleh karena itu, moral dapat berfungsi sebagai standar untuk menentukan apa yang "baik" dan "buruk".

Etika birokrasi yang dapat digunakan sebagai acuan, referensi, penuntun bagi birokrasi publik dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya menurut Jay M. Shafritz (2012:99) antara lain adalah: Efisiensi, artinya tidak boros, sikap, perilaku dan perbuatan birokrasi publik dikatakan baik jika mereka efisien; Impersonal, maksudnya dalam melaksanakan hubungan kerjasama antara orang yang satu dengan lainnya secara kolektif diwadahi oleh organisasi, dilakukan secara formal, maksudnya hubungan impersonal perlu ditegakkan untuk menghindari urusan perasaan dari pada unsur rasio dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab berdasarkan peraturan yang ada dalam organisasi. Siapa yang salah harus diberi sanksi dan yang berprestasi selayaknya mendapatkan penghargaan; *Merytal system*, nilai ini berkaitan dengan rekrutmen dan promosi pegawai, artinya dalam penerimaan pegawai atau promosi pegawai tidak di

dasarkan atas kekerabatan, namun berdasarkan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), sikap (*attitude*), kemampuan (*capable*), dan pengalaman (*experience*), sehingga menjadikan yang bersangkutan cakap dan profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dan bukanspoil system (adalah sebaliknya); *Responsible*, nilai ini adalah berkaitan dengan pertanggungjawaban birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.

Berkaitan dengan nilai-nilai etika birokrasi sebagaimana digambarkan di atas, maka dapat pula dikatakan bahwa jika nilai-nilai etika birokrasi tersebut telah dijadikan sebagai norma serta diikuti dan dipatuhi oleh birokrasi publik dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, maka hal ini akan dapat mencegah timbulnya tindakan kolusi, korupsi dan nepotisme, ataupun bentuk-bentuk penyelewengan lainnya dalam tubuh birokrasi, kendatipun tidak ada lembaga pengawasan. Namun demikian harus dimaklumi pula bahwa etika birokrasi belum cukup untuk menjamin tidak terjadi perilaku KKN pada tubuh birokrasi. Hal yang lebih penting adalah kembali kepada kepribadian dari masing-masing pelaku (manusianya). Dengan kata lain bahwa kontrol pribadi dalam bentuk keimanan dan keagamaan yang melekat pada diri setiap individu

birokrat sangat berperan dalam membentuk perilakunya. Dengan adanya kontrol pribadi yang kuat pada diri setiap individu maka akan dapat mencegah munculnya niat untuk melakukan tindakan-tindakan mal-administrasi (penyelewengan).

Perilaku Aparatur Sipil Negara (ASN) mengacu pada serangkaian norma dan prinsip yang diatur dalam Kode Etik dan Pedoman Perilaku Pegawai ASN. Kode Etik dan Pedoman Perilaku ini bertujuan untuk mendorong pelaksanaan tugas sesuai dengan prinsip-prinsip dasar pemerintahan, baik di pusat maupun daerah. ASN wajib melaksanakan seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menunjukkan sikap dan perilaku yang sesuai dengan etika negara, termasuk memberikan pelayanan dengan empati, hormat, dan sopan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur paksaan (Wajong 2020).

Untuk menjamin terlaksananya tugas, kewajiban, dan persyaratan yang telah disepakati sebelumnya, terdapat standar operasional prosedur dan kode etik yang harus ditaati secara ketat dalam proses identifikasi persyaratan setiap ASN. Kode Etik yang disebut juga Kamus Besar Bahasa Indonesia, mengacu pada standar dan pedoman yang dipatuhi oleh kelompok terkait sebagai upaya terakhir. Dengan kata lain,

dapat dinyatakan secara jelas bahwa untuk mencapai tujuan sosialisasi publik, pelayanan publik, pendidikan masyarakat, dan sosialisasi swasta, ada persyaratan tertentu yang harus dipenuhi dan harus dilakukan pengangkatan oleh ASN.

METODE

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif “Etika Birokrasi dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang”. Penelitian kualitatif mencakup penggunaan subjek yang di kaji dan di kumpulkan dari berbagai data studi kasus, wawancara, pengamatan pribadi serta teks hasil dari pengamatan yang telah dilakukan.

tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan secara sistematis tentang hubungan antara fenomena yang diselidiki dan menggabungkan analisis data dengan analisis kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran penelitian yang dikaji. Sumber data yaitu data primer adalah data yang diperoleh dari pengamatan langsung (observasi), dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan dan data sekunder adalah data yang dikumpulkan

melalui berbagai literature, karya ilmiah dan dokumen.

Adapun teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan untuk teknik pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu (Abdussamad & Sik, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika birokrasi mengacu pada pedoman moral dan etika yang menjadi pedoman perilaku birokrat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam pelayanan publik. Penting bagi birokrat untuk mematuhi standar etika untuk memastikan bahwa mereka melayani kepentingan publik dan bukan kepentingan mereka sendiri atau kelompok atau individu tertentu. Konsep etika birokrasi mencakup nilai-nilai seperti Efisiensi, Impersonal, Merytal System dan Responsible. Namun, penerapan standar etika dalam pelayanan publik tidak selalu terjamin, dan mungkin terdapat kasus pelanggaran etika. Penting bagi birokrat untuk menyadari standar etika dan bertanggung jawab atas tindakannya.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang merupakan salah satu instansi pemerintah dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan khususnya pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan e-KTP, maka pegawai perlu memperhatikan masyarakat sebagai subyek yang dilayani, agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat mampu dipenuhi melihat masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP.

Pembahasan mengenai etika Birokrasi dalam Pembuatan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang berdasarkan indikator efisiensi, impersonal, merytal system dan responsible.

Efisiensi

Efisiensi adalah kapasitas birokrasi dan administrasi untuk melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan dengan cara yang tepat. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Jay M. Shafritz bahwa efisiensi artinya ketepatan cara (usaha, kerja) untuk menjalankan sesuatu tanpa harus membuang waktu, tenaga dan biaya yang merupakan perilaku birokrasi dikatakan baik jika menjalankan pekerjaan dengan efisien sesuai dengan

Standar Operasional Pelayanan yang berlaku sehingga menciptakan etika birokrasi yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian dari indikator efesiensi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sudah berjalan dengan baik, waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang ditetapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Dalam pelayanan pembuatan e-KTP tidak terdapat biaya penanganan sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi gratis alias tidak dikenakan biaya Kependudukan menegaskan bahwa pembuatan dokumen kependudukan apapun. Pasal 79A berbunyi, “Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya.” Adapun upaya Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dalam meningkatkan efisiensi yaitu menambah jam pelayanan dan inovasi dengan cara jemput bola dan menggunakan aplikasi WhatsApp untuk melakukan pendaftaran dan menerima pelayanan via online. Hanya saja kendala yang masih kadang terjadi yaitu permasalahan jaringan internet.

Impersonal

Impersonal atau kebebasan dari peran pribadinya adalah perilaku birokrasi yang dalam menjalin hubungan kerja sama dengan pegawai tidak bergantung pada kebijakan pribadinya atau kepentingan pribadinya dan masyarakat yang dilayani dengan adil dan setara.

Dari hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa impersonal di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sudah berjalan dengan baik dilihat dari hubungan kerja sama yang tidak melibatkan unsur kekeluargaan. Kerja sama pegawai juga berjalan dengan baik adanya sikap saling tolong menolong dan saling menghargai satu sama lain juga adanya bentuk apresiasi penghargaan kepada pegawai yang dinilai atas kinerjanya. Dan dari segi dari pelayanan yang diberikan pegawai secara adil dengan adanya sistem antri dalam melakukan pendaftaran untuk pembuatan e-KTP sehingga tidak ada yang namanya serobot antrian karena melibatkan unsur kekeluargaan atau kenal dengan pegawainya sehingga tercipta pelayanan yang kondusif di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

Merytal System

Merytal System adalah sistem yang mengacu pada pemilihan atau promosi pegawai yang dinilai berdasarkan keterampilan dan kemampuannya bukan berdasarkan koneksi atau yang tidak didasarkan pada hubungan kekerabatan, patrimonial (anak, keponakan, famili, alumni, daerah, golongan, dan lain-lain).

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dari indikator merytal system di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sudah dapat dikatakan baik dari hasil observasi dan wawancara bahwa penerimaan dan promosi pegawai dipilih atas dasar telah memenuhi syarat dan memiliki kompetensi yang dilakukan tes secara online dan melibatkan pihak ketiga untuk menghindari adanya kecurangan. Selanjutnya terkait keterampilan dan kemampuan pegawai yakni pegawai telah berusaha memaksimalkan kinerjanya dengan memberikan pelayanan yang terbaik tepat waktu, profesionalis, dan disiplin serta pegawai yang sudah ahli dan berpengalaman dibidangnya masing-masing.

Responsible

Responsible adalah bentuk tanggung jawab pelaku birokrasi atas

kepedulian kepada masyarakat pengguna layanan di kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sudah sejalan dengan *responsible* yang dimaksud oleh Jay M. Shafritz dilihat dari tanggung jawab pegawai atas kepedulian dan respon dalam pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dalam pelayanan pembuatan e-KTP dengan penyampaian informasi yang jelas. Namun, masyarakat menilai pegawai kurang ramah dalam menanggapi pertanyaan dari masyarakat dan pegawai yang kurang memperhatikan pengaduan dan keluhan yang diberikannya masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang harus dijalankan pegawainya.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan mengenai Etika Birokrasi Dalam Pembuatan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Pinrang maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut, yaitu:

Efisiensi dalam hasil penelitian dari aspek efisiensi dalam pembuatan e-KTP dari ketetapan cara dan waktu yang ditentukan sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan dan sikap pegawai yang jujur dalam hal biaya atau tidak ada pemungutan biaya.

Impersonal dalam hasil penelitian dari aspek impersonal sudah berjalan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Pinrang yaitu pegawai yang menjalankan hubungan kerjasama dengan pegawai dan masyarakat pengguna layanan sudah berjalan yang baik.

Merytal System dalam hasil penelitian dari aspek merytal system, sudah berjalan dengan baik dilihat dari rekrutmen pegawai dan promosi pegawai sudah sesuai dan atas dasar keterampilan pegawai dan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

Responsible dalam hasil penelitian dari aspek *responsible* dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan e-KTP kepada masyarakat masih kurang menerapkan Budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) dan masih ada terkait penanganan pengaduan yang masih kurang diperhatikan.

REFERENSI

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Books.Google.Com.
- Engster, D. (2020). A Public Ethics Of Care For Policy Implementation. *American Journal of Political Science*, 64(3), pp. 621–633.
- Ilhamsyah, P., & Nuhari, I. (2024). Reformasi Birokrasi Di Indonesia: Dampak Dan Tantangan Dalam Implementasi Administrasi Publik Yang Efektif. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (Online)*, 5(2), pp. 1463–1476.
- Ismiyarto, I. (2016). Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Suara Khatulistiwa*.
- Maisarah, Rizqa. (2020). *Hubungan Etika Birokrat Dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Aceh Besar* (Skripsi, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh).
- M, A. P., & Ismail, A. M. I. (2022). Penerapan Etika Admnistrasi Publik Melalui Pelaksanaan Tugas Pelayanan Birokrat. *Meraja Journal*, 4(3), pp. 3–19. <https://doi.org/10.33080/Mrj.V4i3.189>
- Mistilasari, I., Hidayat, A., & Maolani, D. Y. (2023). Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Cicalengka. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(6), p. 2462. <https://doi.org/10.35931/Aq.V16i6.1745>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Books.Google.Com.
- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. R. H., Sos, S., & ... (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Books.Google.Com.
- Sri, Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bima* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, Mataram).
- Susanty, Y. (2011). Penerapan Etika Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Wacana Kerja*, 14(1), pp. 80–95. <http://jwk.bandung.lan.go.id/Ojs/Index.php/Jwk/Article/View/300>, 2011.
- Wajong, M. A. P. (2020). Tugas Dan Wewenang Komisi Aparatur Sipil Negara Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Lex Administratum*, 7(2).