

ETIKA BIROKRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BONE

Fitri^{1*}, Andi Rosdianti Razak², Ansyari Mone³

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

This study aimed to know Bureaucratic Ethics in the population and civil registry office of bone Regency. This study used qualitative research. The number of informants in this study were 2 people using interview techniques. The type of data used primary and secondary data, these two types of data could be obtained by observation, interviews and documentation. Data analysis techniques was a case study research method. The result of this study showed that the service was still lacking and service ethnics still needed to be improved, some people who did not care about morality. It was important to apply ethics in terms of service so that people were satisfied with the service.

Keywords: *bureaucratic ethics, population and civil registration*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui etika birokrasi dalam Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 2 orang dengan menggunakan teknik wawancara. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder, kedua jenis data ini dapat diperoleh dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang sudah diperoleh maka akan di analisis dengan teknik analisis data dengan metode penelitian studi kasus (case study). Dari hasil analisis secara studi kasus berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari objek penelitian, Etika dalam hal pelayanan masih kurang dan masih perlu ditingkatkan etika pelayanannya, masih ada sebagian tidak memperdulikan moralitasnya. Etika penting diterapkan dalam hal pelayanan agar masyarakat puas dalam pelayanan tersebut.

Kata kunci: etika birokrasi, kependudukan dan catatan sipil

* fitri@gmail.com

PENDAHULUAN

Pada fakta di lapangan sering sekali muncul berbagai masalah pada pelayanan umum pemerintah terhadap masyarakat yang dapat menampakkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah, antara lain adalah pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dalam mengerjakan sesuatu. Salah satu contohnya adalah dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dikeluarkan untuk menggantikan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan dan tuntutan penyelenggaraan pemerintah daerah. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah telah disempurnakan sebanyak dua kali, penyempurnaan yang pertama yaitu mengeluarkan Undang-Undang Nomor 2 tahun 2014 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Pemberian otonomi luas kepada daerah pengarahannya untuk mempercepat terwujudnya

kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan dan kedisiplinan pelayanan, pemberdayaan dan tokoh serta masyarakat.

Birokrasi pada umumnya bertugas menyambungkan kepentingan negara dan masyarakat dengan satu keterikatan pelayanan yang terus meningkat dari waktu ke waktu (Swandi Adig :2004:21). Terlebih lagi dalam keadaan dan kondisi masyarakat yang mulai memiliki sikap kritis dan tuntutan global, maka tidak bisa tidak, birokrasi wajib sehingga melaksanakan peran yang fungsinya secara maksimal dapat mencapai tujuan akhir sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat.

Etika birokrasi dalam konteksnya, dapat dikatakan sebagai suatu panduan norma-norma bagi suatu aparat birokrasi dapat melaksanakan tugas pelayanan dari masyarakat. Etika birokrasi wajib menepati kepentingan publik diatas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika wajib dijalankan pada pilihan-pilihan kebijakan dan mengutamakan kepentingan masyarakat luas (Dwiyanto, 2002).

Isu terkait etika dalam pelayanan publik di Indonesia sedikit dibahas secara luas dan tuntas seperti mana yang ada di negara maju, biarpun pernah dirasakan bahwa salah satu keluhan

dasar pada pelayanan publik di Indonesia yaitu persoalan moralitas.

Alasan utama mengapa pelayanan publik wajib diberikan yaitu adanya *public interest* atau keperluan publik yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah karena pemerintah lah yang mempunyai tanggung jawab atau *responsibility*. Saat menyampaikan pelayanan, pemerintah diharapkan secara profesional melakukan, dan wajib menarik keputusan politik secara akurat tentang siapa, memperoleh apa, berapa banyak, dimana, kapan, dsb. Padahal faktanya menunjukkan bahwa pemerintah tidak mempunyai tuntutan dan pegangan kode etik atau moral secara memadai. anggapan bahwa segala pejabat pemerintah yaitu pihak yang menduga terbukti pasti sering membantu keinginan publik dan masyarakat, tidak selamanya benar. Banyak kasus menyatakan bahwa keinginan pribadi, keluarga, kelompok, partai maupun struktur yang makin tinggi justru mendikte kelakuan seseorang birokrat dan pejabat pemerintahan. Birokrat tersebut ini engga mempunyai “independensi” saat berbuat etis, maupun dengan kata lain, tidak ada “otonomi saat beretika”.

Pada faktanya masih sering ada pengaduan (keluhan) dan pernyataan ketidakpuasan masyarakat pada kualitas

pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi titik strategis yang mana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan berbagai kebijakan nasional dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut telah memberikan fondasi bagi instansi pemerintah untuk malakukan upaya nyata dalam menginformasikan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berikut ini keluhan warga pada pelayanan Dinas Kedudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone. Hal ini diungkapkan salah seorang warga yang saat mengurus e-KTP, dirinya merasa ada kejanggalan. “Saat saya menyetor berkas di loket katanya petugas di DISDUKCAPIL, Dinas tersebut tidak bisa melakukan percetakan dengan alasan gangguan jaringan”, kata salah seorang warga yang enggan disebut namanya namun ada kejanggalan dalam pelayanan nya. Pasalnya, pernyataan dari petugas bahwa tidak bisa mencetak karena jaringan rusak/gangguan, tapi ada juga beberapa masyarakat yang dicetak e-KTPnya. “ini yang menjadi pertanyaan, katanya rusak, tapi kok ada juga beberapa masyarakat diberi pelayanan dan KTP nya tidak bisa tercetak”, tambahnya.

Pelayanan yang berkualitas perlu didukung sikap dan perilaku yang baik

dari perilaku pelayanan. Konsep etika birokrasi ini mengadopsi nilai-nilai yaitu sifat, perilaku, dan tindakan yang dinilai penting dalam memiliki kemampuan dalam hal menata atau menyikapi berbagai fenomena yang terjadi dalam kehidupan masyarakat.

Darwin (1999:24) dapat diterjemahkan bahwa Etika Birokrasi (Administrasi Negara) merupakan sebagai seperangkat nilai dapat menjadi acuan atau mengarahkan bagi tindakan manusia dalam organisasi. Dari pendapat tersebut, sehingga etika memiliki dua fungsi, yaitu sebagai panutan, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam melakukan tugas dan kewenangannya supaya tindakannya dalam birokrasi sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku, dan perlakuan birokrasi publik dinilai baik, buruk, tidak tercela, dan terpuji. Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang dapat digunakan sebagai petunjuk bagi birokrasi publik dalam mengerjakan suatu tugas dan kewenangannya antara lain, efisiensi, membedakan punya pribadi dengan punya kantor, *impersonal, merytal sistem, responsible, accountable*, dan *responsiveness*.

Menurut Fadillah (2001: 27) etika pelayanan publik yaitu cara untuk melayani masyarakat dengan memakai kebiasaan-kebiasaan yang tercantum

nilai hidup, aturan hukum yang mengontrol tingkah laku masyarakat yang dianggap baik. Sedangkan etika dalam konteks birokrasi menurut Dwiyanto (2002: 188) mengemukakan, etika birokrasi yaitu panduan aturan norma bagi pejabat pemerintah birokrasi untuk mengarahkan tugas pelayanan pada masyarakat. etika birokrasi wajib mendudukan suatu keperluan publik di atas keperluan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika wajib dituntut pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Dalam penerapannya etika pelayanan publik berdampak oleh banyak faktor, namun dalam praktek ini faktor-faktor yang dominan mempengaruhinya di tempat studi kasus adalah: pengawasan, konsistensi aparat birokrasi, dan komunikasi.

Darwin, 1999 (dalam Widodo, 2001) mengartikan etika birokrasi sebagai seperangkat nilai yang menjadi teladan atau pedoman sebagai kegiatan manusia dalam organisasi. Dalam kaitan tersebut, (Widodo, 2001: 241) mengemukakan etika administrasi negara yaitu sosok pemantauan terhadap administrasi negara dalam melakukan apa seharusnya menjadi tugas pokok, fungsi dan kewenangannya. Manakala administrasi negara membutuhkan kelakuan, aksi dan perilakunya dikatakan

baik, maka dalam melakukan tugas pokok fungsi dan kewenangannya wajib mengandalkan pada etika administrasi negara.

Jadi, peneliti dapat menyimpulkan bahwa etika birokrasi adalah suatu tindakan moral dapat dilakukan saat dalam pelayanan atau dengan mengarahkan tugas yang wajib menjaga sikap dan tidak semenang-menang terhadap masyarakat yang akan dilayani yang tidak membeda-bedakannya.

Adapun komunikasi tidak efektif jika dilihat dari: 1) Kejelasan informasi yang dapat diterima (tidak komunikatif antara pemberi informasi dengan penerima); 2) Pemakai media informasi (akal sudah ada, akan tetapi sia-sia karena tidak mendapatkan tanggapan dari masyarakat pengguna jasa); 3) Intensitas waktu (waktu yang dipunyai bisa dikatakan cukup, namun jangkauan wilayah dan jumlah penduduk yang cukup padat serta minimnya jumlah pegawai, sehingga tidak semua masyarakat terjangkau oleh program tersebut).

Di dalam setiap organisasi birokrasi terdapat ciri khas dan karakteristik yang berbeda-beda. Hal ini dikarenakan petugas atau aparatur yang bekerja di dalam organisasi birokrasi mempunyai latar belakang yang berbeda-beda, baik itu status ekonomi,

agama, pendidikan, dan kebudayaan. Dengan latar belakang yang berbeda maka akan tercipta perilaku yang bermacam-macam pula. Perilaku individu ini menjadi cerminan dari perilaku birokrasi itu sendiri.

Tentunya dalam menjalankan tugasnya, aparatur atau petugas akan mencerminkan perilakunya masing-masing, dan perilaku ini akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat karena masyarakat langsung berinteraksi dengan para petugas atau aparatur tersebut. Perilaku yang baik akan membuat pelayanan menjadi berkualitas dan tentunya pihak masyarakat akan merasa puas. Dan jika perilaku para petugas atau aparatur birokrasi sangat buruk maka kinerjanya akan buruk pula dalam memberikan pelayanan publik, dan masyarakat akan merasa kecewa. Maka dari itu diartikan bahwa perilaku birokrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

Kerangka pikir penelitian ini berdasarkan teori yang dikatakan oleh darwin (1999:24) juga diartikan etika birokrasi (administrasi negara) yaitu sebagai seperangkat nilai dapat menjadi contoh atau pedoman sebagai tindakan manusia dalam organisasi. Hal ini menguji kedua anggapan ini, maka etika memiliki dua fungsi, yaitu sebagai

pedoman, pola, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam mengarahkan tugas dan wewenangnya agar perbuatannya dalam birokrasi yang sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, buruk, tidak tercela, dan terpuji. Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang bisa digunakan sebagai pola, referensi, petunjuk, bagi birokrasi publik dapat dilakukan tugas dan wewenangnya antara lain, efisiensi, membedakan punya pribadi dengan punya kantor, *impersonal, merytal sistem, responsible, accountable, dan responsiveness*.

Terkait dengan fokus penelitian tersebut, penelitian ini akan melihat bagaimana etika birokrasi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupate Bone. Sehubungan dengan hal itu, maka penulis dalam penelitiannya menggunakan indikator menurut darwin yang menjadi indikator dalam etika birokrasi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone yang terdiri atas 3 indokator yaitu: sifat, perilaku, dan tindakan sehingga peneliti dapat melihat dan menilai hasil penelitian tersebut.

Dengan adanya fokus penelitian ini diharapkan dapat membantu penelitian dalam mempermudah melakukan penelitian saat turun ke lokasi sehingga

tidak akan bergeser ataupun keluar dari jalur pembahasan yang seharusnya terkait dengan judul yang diteliti. Oleh sebab itu, fokus penelitian ini sangat diperlukan pada metode penelitian ini, karena peneliti ini menggunakan metode penelitian kualitatif dalam pengelolaan masalahnya.

Berdasarkan skema kerangka fikir diatas maka dapat kita kemukakan deskripsi fokus sebagai berikut: Sifat yaitu tingkah laku pegawai terhadap masyarakat yang harus bersikap jujur dan terbuka saat melayani, Perilaku yaitu bersikap sopan dan ramah yang dapat ditunjukkan oleh pegawai kepada masyarakat saat dalam pelayanan, Tindakan yaitu salah satu usaha yang dilakukan oleh pegawai dengan cepat dan tepat untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan pada tanggal 28 mei 2020 sampai 18 juli 2020 dan selama itupun peneliti mengambil data. Adapun lokasi objek penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Adapun tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian studi kasus (case study) penelitian tentang yang akan menggali data suatu fakta untuk menemukan makna dari hal-hal mendasar dan esensial dari fenomena, realitas, atau pengalaman yang dialami oleh objek penelitian dengan adanya memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang dihadapi.

Adapun pihak-pihak yang menjadi informan yang dapat memberikan data sesuai dengan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut: 1. Kepala Dinas atau sekretaris Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. 2. Staf pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. 3. Masyarakat yang dilayani.

Adapun jenis data yang digunakan adalah: (1) Data primer, Data primer digunakan oleh penulis yang didapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dikerjakan oleh peneliti. Data ini akan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang menjadi subjek dalam penelitian ini, yaitu hasil observasi di lapangan secara langsung dalam bentuk catatan tentang perilaku (verbal dan non verbal, serta percakapan/*conversation*). (2). Data sekunder, Yaitu Data yang sudah

tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. Data sekunder biasanya didapatkan di tempat kumpulan informasi seperti perpustakaan, dan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika Birokrasi

Etika birokrasi adalah sebagai seperangkat nilai 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 merupakan suatu tindakan atau perilaku dalam suatu organisasi perlu diterapkan dalam suatu pelayanan di instansi tersebut agar masyarakat dapat puas dalam pelayanannya, seperti menjaga sikap dan perilaku saat melayani dan memperhatikan sekitarnya dan tidak boleh membeda-bedakan satu sama lain, maksud dari tidak membeda-bedakan satu sama lain yaitu harus bersikap adil dalam pelayanan.

Bentuk Etika dalam Nilai-Nilai Sikap, Tindakan dan Perilaku

Etika birokrasi wajib mengutamakan suatu kepentingan publik

dari pada kepentingan pribadi, kelompok maupun organisasinya. Etika wajib menuntun suatu pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mementingkan kepentingan masyarakat luas. Etika yang diberlakukan di Capil Bone dengan melakukan suatu sikap, tindakan dan perilaku sudah cukup baik tetapi masih perlu ditingkatkan saja, dan mengenai fasilitas didalam instansi tersebut masih kurang seperti kursi yang terdapat di ruang tunggu atau di ruang pelayanan masih kurang sekali sehingga masyarakat yang ada disitu berdesak-desakan dan ada juga yang lainnya menunggu di luar kantor karna tidak cukup mampu menampung jika semuanya berada dalam kantor tersebut. Adapun bentuk etika dalam nilai-nilai sikap, tindakan dan perilaku antara lain: Penerapan etika dalam Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Masyarakat Dalam etika birokrasi penting untuk selalu diterapkan atau dilakukan dalam kehidupan sehari-hari agar terjalin suatu silaturahmi yang baik. Saat pelayanan di suatu instansi masyarakat harus punya etika dan tau persyaratan yang diberlakukan dalam suatu instansi tersebut agar pelayanan juga dapat melayani anda dengan baik, seperti suatu instansi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

masyarakat harus tau persyaratan apa saja yang diberlakukan dikantor tersebut supaya tidak terlalu bolak balik untuk melengkapi berkasnya, dan juga supaya cepat penyelesaian dokumen yang diinginkan. Dan masyarakat juga harus jujur supaya tidak lagi ada duplikat record.

Pelayanan keliling, Pelayanan keliling ini merupakan suatu yang diterapkan suatu Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone untuk masyarakat yang membutuhkan. Dengan adanya pelayanan keliling ini masyarakat yang tidak bisa ke kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, mereka bisa ke kecamatan seperti yang cukup jauh tempat tinggalnya dan tidak ada biaya transportasi. Pelayanan keliling dilakukan disetiap kecamatan.

Penerapan Nilai-Nilai Sifat Kejujuran Dan Terbuka

“Masalah kejujuran dan keterbukaan yaitu kalau keterbukaan kita pake sistem transparansi tidak ada staf yang jaga diruangan disitu jadi dari situ kita melihat tingkat kejujuran, itulah langkah-langkah yang kita laksanakan membuat suatu sistem transparansi. “bapak H.Is (kepala bidang administrasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil), tanggal 8 juni 2020.

Menurut pendapat peneliti, disini mereka harus saling memahami satu sama lain yaitu pegawai dan masyarakat itu sendiri karna masyarakat juga harus mengerti memahami pentingnya yang namanya dokumen kependudukan dan juga pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone juga harus adil dan bekerja sama untuk itu semua.

Kejujuran dalam pelayanan usaha-usaha sudah maksimal dilakukan, namun masih kurang jika dilihat dari: a) Tidak menyalahgunakan wewenang dalam pelayanan (masih terdapat penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan aparat birokrasi); b) Transparansi dalam pelayanan (aparat belum memberikan informasi yang jelas dan benar kepada pengguna jasa); c) Sikap aparat dalam pelayanan (aparat belum menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun pada pengguna jasa); d) Kesetiaan dalam pelayanan (masih ada pegawai yang tidak berada pada tempat kerjanya atau mejanya kosong disaat pengguna jasa membutuhkan pelayanan).

Sikap profesional Di dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dapat diukur dari transparansi, melakukan kegiatan kongkrit, memiliki keahlian dan keterampilan, menyelesaikan pekerjaan

dengan tepat waktu, serta memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.

Penerapan Nilai-Nilai Perilaku Sopan Dan Ramah

Perilaku menggunakan fasilitas pelayanan dengan baik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dapat diukur dari sarana dan prasarana yang memadai dan kenyamanan dalam menggunakan fasilitas. Terkait masalah sarana dan prasarana yang memadai yang ada diruangan pelayanan kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone terlihat sudah cukup lengkap, komputernya lebih dari 10, jadi setiap pemohon yang ingin mengurus akta kelahiran tidak perlu lama menunggu, karena pegawai yang bertugas memberikan layanan bertugas memberikan layanan akan mengerjakan dengan cepat proses pengurusan akta kelahiran dengan menggunakan komputer.

Selain kepuasan masyarakat mengenai sarana dan prasarana yang memadai pada kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, masyarakat juga merasa puas dengan dengan kenyamanan fasilitas- fasilitas yang tersedia. Kenyamanan dan kepuasan masyarakat

dalam pengurusan akta kelahiran bukan hanya bergantung pada keramahan dan keahlian para petugas saja, namun dengan suasana ruang pelayanan yang sejuk namun kursinya belum memuaskan karna masih sedikit yang disediakan kursi pelayanan, sehingga membuat masyarakat kurang betah di dalam ruangan tersebut.

“Dicapil ini semua punya standar SOP (standar operasional prosedur) nya, dengan adanya covid-19 ini kita membuat satu unit pelayanan yaitu pelayanan online dengan tujuan ini untuk menghindari orang ramai datang di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, dengan adanya online ini jalan seperti biasanya bahkan lebih ramai pelayanan ini dibandingkan pelayanan yang dulu karna orang-orang enak tinggal dirumah, tinggal kirim foto”. “Penerbitan dokumen ini lebih padat lagi ketimbang yang biasanya, sedangkan berbicara masalah etika bagaimana kita memiliki motto pelayanan RAMAH seperti, Rapih dalam administrasi kependudukan (rapi atau tertib pada saat kita dalam pelayananan tersebut tapi masih ada juga masyarakat yang kurang memahami ketertiban pada saat datang di kantor tersebut), Amanah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (jika masyarakat sudah menyetor berkasnya dibagian administrasi, maka tugas

administrasi untuk mengerjakan berkas-berkas yang diminta oleh masyarakat tersebut, tetapi perlu beberapa hari untuk penyelesaian berkas tersebut tergantung dari jaringan dan listrik), Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun (pada saat masyarakat masuk di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil tersebut disitu akan dilayani, ada yang disuruh menunggu karena antrian, ada juga yang menunggu karna berkasnya terlalu banyak salah data karna perlu banyak waktu untuk memperbaiki itu semua dan ada juga yang berkomentar karna terlalu lama disuruh menunggu, tetapi itu kata pegawai disitu tergantung dari jaringan dan listri, juga tergantung dari masyarakat itu sendiri), adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (memang disitu mereka adil dalam memberikan pelayanan dapat dilihat jika yang pertama datang maka dia yang akan dilayani pertama), Harus meningkatkan kerja sama (tingkat kerja sama pegawai di kantor tersebut memang bagus karna mereka saling membantu satu sama lain). Ini pekerjaan harus kerja sama dimana itu dinas kependudukan itu tanggung jawab bersama mulai dari RT, RW sampai ke Dinas Kependudukan”. Kata bapak H.Is (kepala bidang administrasi dinas kependudukan dan catatn sipil) tanggal 8 juni 2020.

Dari kesimpulan peneliti dimana kita dilihat memang mereka tertib dan disiplin mereka tidak mau melayani jika tidak lengkap persyaratan yg sudah ditetapkan dikantor tersebut jika ingin dibuatkan dokumen, jadi yang tidak lengkap mereka disuruh pulang untuk melengkapi terlebih dahulu persyaratan yang dibutuhkan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil tersebut.

Penerapan Nilai-Nilai Tindakan dengan Cepat dan Tepat

“Tindakan cepat yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone adalah melakukan pelayanan keliling ke desa atau ke kecamatan, dan selain itu dinas kependudukan ini juga membuka pelayanan online sehingga orang-orang yang tidak bisa pergi ke Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil atau alsannya karna jauh, mereka bisa mendaftar melalui online dengan menggunakan email atau whatsapp”. katanya bapak H.Is (kepala bidang administrasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil) tanggal 8 juni 2020.

Pendapat peneliti, dengan adanya pelayanan keliling ini yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone di setiap

kecamatan masyarakat dapat mudah untuk pergi disitu untuk bikin dokumen kependudukan tapi bagaimana dengan yang desa terpencil yang jarak rumahnya dari tempat yang ditempati pelayan keliling itu jauh jaraknya, yang tidak mempunyai kendaraan, dan biaya untuk kesana dan waktu dan tenaga. Jadi perlu juga dipikirkan itu, tapi dibalik itu juga yang bertugas di pelayanan keliling itu tidak juga bisa menjangkau semua yang desa terpencil jadi dengan begitu masyarakat juga harus memahami dan pentingnya dokumen kependudukan tersebut.

Diawal tahun 2020, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone kembali melakukan kegiatan pelayanan keliling jemput bola, cetak ditempat yang disingkat (pake jempol cepat). Kegiatan yang dilaksanakan di 6 lokasi berbeda ini, diperuntukkan bagi penduduk untuk melengkapi dokumen kependudukannya. Enam lokasi tersebut yakni desa timurung (ajangale), desa pattiro (dua boccoe), desa mattoanging (tellsiattinge), desa panyiwi (cenrana), desa paccing (awangpone) serta desa mappesangka (ponre). Melihat antusiasme penduduk melengkapi dokumen kependudukannya, Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Drs. A.D

menginstruksikan jajarannya agar pelayanan keliling ini menuntaskan semua permohonan sampai selesai.

Adapun jenis dokumen kependudukan yang dilayani berupa kartu keluarga (KK) cetak di tempat, surat keterangan pengganti KTP-EI (suket) cetak tempat, perekaman KTP elektronik, Akta kelahiran cetak ditempat dan kartu identitas Anak (KIA).

Penduduk yang dikunjungi merasa sangat terbantu dengan adanya kegiatan ini. Disamping dapat menghemat biaya dan waktu, mereka merasa terlayani dengan cepat. Hal ini terlihat dari antusiasme penduduk yang sangat ramai sampai malam hari.

Faktor- Faktor yang Menjadi Kendala Dihadapi Pegawai dalam Pelayanan

Kendala-kendala yang dapat kita ketahui, antara lain : (a) Sumber daya manusia, Sumber daya manusia yang kurang memadai, baik ditingkat kecamatan maupun kabupaten yang berdampak pada proses pelayanan KTP, kartu keluarga dan akta kelahiran menjadi terambat. (b) Anggaran atau dana, Terbatasnya dana yang dimiliki Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil membuat beberapa program yang ada didinas kependudukan dan catatan sipil menjadi terambat, misalnya saja dalam

hal pemberian sosialisasi kepada masyarakat yang berada dikawasan terpencil atau kawasan perbatasan, tentunya kegiatan tersebut membutuhkan dana, namun demikian kegiatan tersebut kerap kali di abaikan kerana terbatas dengan anggaran yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil meskipun mereka adakan pelayanan keliling perkecamatan tapi masyarakat yang berada jauh atau didaerah lorong tempat tinggalnya mereka tidak bisa juga untuk kesana. (c) Kendala kesadaran masyarakat, Kurangnya kesadaran masuarakat dalam memahami betapa pentingnya legalitas kependudukan dan juga kurang dalam memahami persyaratan ysng harus dipenuhi apabila ingin mengajukan permohonan baik itu administrasi kependudukan maupun administrasi catatan sipil, sehingga berkas- berkas yang diajukan tidak lengkap. (d) Kurang memadainya sarana dan prasarana, Gedung atau kantor operasional nya masih belum layak, misalnya dari segi ukuran sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak optimal serta pengelolaan arsip yang tidak sebagaimana mestinya, misalnya saja karena ruangan yang kecil membuat beberapa arsip harus diletakkan dilantai yang tentu saja mengganggu kinerja serta dapat berpengaruh terhadap pengarsipan yang tidak sesuai standar. (e)

Kemampuan yang sangat luas, Kemampuan menembus angka di atas 90 persen apalagi 100 persen data kependudukan khususnya perekaman e-KTP di kabupaten Bone masih minim adanya yang mempunyai data tersebut, ada 44 kecamatan misalnya Kecamatan Kahu, Kecamatan Bontocani, Kecamatan Kajuaran, dll.

Peneliti menyimpulkan bahwa Kendala yang sering juga dihadapi pegawai disitu adalah masalah jaringan kadang mereka sudah sibuk atau banyak sekali masyarakat yang mau mengurus dokumen malah terjadi jaringan eror ,disitulah kadang memperlambat penyelesaian dokumen dengan cepat dan disitu juga kadang masyarakat berfikir negatif bahwa mereka tdk dilayani dengan baik dan alasan karna jelek jaringan padahal memang fakta bahwa jaringan memang jelek dan disitu pegawai mulai pusing atau bingung. selain itu kendala yang sering muncul adalah masalah listrik, karna disitu banyak berbagai macam elektronik yang dihidupkan terutama beberapa komputer, print, dan lain-lainnya, dan terjadi pemadaman listrik ,itu juga yang akan memperlambat pencetakan dokumen atau pembuatan dokumen.

Upaya yang Dilakukan

Mengadakan sosialisasi seperti mengadakan pelayanan keliling dengan begitu masyarakat yang tidak bisa ke kota mereka bisa ke kecamatan untuk mengadakan pendataan akta kelahiran yang belum memiliki atau KTP. (1) Dinas Kedudukan Catatan Sipil melaksanakan sosialisasi per kecamatan untuk menghimbau agar segerah melaporkan kelahiran dan membuat akta kelahiran .(2) Kompensasi tersebut merupakan bentuk kepedulian, agar warga segerah melaporkan dua hal yang penting, yaitu kematian dan kelahiran, harapan yang hendak dicapai adalah paling tidak tiga tahun kedepan warga yang balum memiliki akta kelahiran itu bisa dituntaskan. Tentunya dibutuhkan kesadaran dan partisipasi masyarakat, serta juga dukungan penuh pemerintah kabupaten bone. (3) Pembuatan segala dokumen yang dibutuhkan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone digratiskan, tidak ada biaya yang dikeluarkan masyarakat kecuali masalah foto copy. (4) Peningkatan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya pendaftaran akta kependudukan tersebut melalui sosialisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil peneliti terhadap Etika Birokrasi Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

Etika dalam hal pelayanan masih kurang dan masih perlu ditingkatkan etika pelayanannya, masih ada sebagian tidak memperdulikan moralitasnya. Etika penting banget diterapkan dalam hal pelayanan agar masyarakat nyaman dan puas dalam pelayanan tersebut. Etika sering dilihat dari elemen yang kurang berkaitan dengan masalah pelayanan publik. Padahal, etika dalam pelayanan publik pada administrasi pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya etika pelayanan publik dapat terwujud dengan adanya kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik sekaligus keberhasilan dalam organisasi pelayanan publik.

Etika birokrasi dalam dinas kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone peneliti dapat melihat cukup baik etikanya dalam pelayanannya tapi masih perlu ditingkatkan saja karena masih ada masyarakat yang mengeluh akibat masih belum puas adanya pelayanan KTP, KK, dan akta kelahiran. Dengan demikian,

kesadaran dari aparat birokrasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone etika birokrasi dalam pelayanan publik sudah berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan pelayanan publik.

Berdasarkan kesimpulan di atas, dalam penelitian ini dapat disarankan sebagai berikut. Etika birokrasi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone perlu ditingkatkan dengan jalan memberikan pembinaan secara moral tentang pentingnya pemahaman dan penanaman prinsip-prinsip moral dan etika dalam setiap diri aparat birokrasi seperti pemahaman terhadap pentingnya kode etika pelayanan, kejujuran dalam pemberian pelayanan, tanggung jawab moral dalam pelayanan, disiplin dalam melaksanakan tugas, serta tidak bertindak diskriminatif terhadap masyarakat pengguna jasa dalam proses pelayanan. Dengan demikian, aparat birokrasi dalam menjalankan fungsinya dapat mengetahui perbuatan mana yang harus dilakukan dan mana yang tidak boleh dilakukan atau dihindari. Mekanisme pengawasan yang belum berjalan dengan baik perlu ditingkatkan, baik pengawasan dari dalam organisasi yang dilakukan secara timbal balik antara atasan dan bawahan maupun dari luar organisasi yang dilakukan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Haryatmoko, 2011. *Etika Publik*, Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasnawati syarifah, 2018. “*Etika Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal Di Dinas Kedudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*”. Skripsi. Universitas Muhammadiyah makassar: fak.ilmu sosial dan ilmu politik.
- Kumorotomo W,2015. *Etika Administrasi Negara*, jakarta: PT rajagrafindo persada.
- Marliana L, 2013. “*Penerapan Nilai-Nilai Etika Bagi Birokrasi Pemerintah Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Clean Government*”. Skripsi. , universitas galuh, Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik.
- Muchlas M. Tahir, dkk. 2013. “*Etika Birokrat Pada Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap) Di Kota Pare-Pare*”.(studi kasus pelayanan izin mendirikan bangunan). Skripsi. Universitas hasanudding: fak.ilmu sosial dan ilmu politik. (online) vol.2 no.1: 76-82.
- Pananrangi A Rasyid, 2017. *Etika Birokrat*, Makassar.CV SAH MEDIA.
- Rahim Samsir, Dkk, 2016. “*Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone*”. Jurnal. Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Jurusan Administrasi Negara. Desember, Volume 2 Nomor 3.
- Suaib M Ridha. 2018. “*Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Di Dinas Kedudukan Dan Catatan Sipil Kota Sorong*”. Skripsi. Universitas muhammadiyah sorong: fak.ilmu sosial dan ilmu politik.
- Suarti S Nurhabibah, Sujianto, 2014. “*Reformasi Birokrasi Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar*”. Skripsi. Fakultas fisip. Universitas riau.(online), vol 1 no.2, (<http://jom.unri.ac.id> > index php > JOMFSIP > articel > download).
- Sunday R irianti, 2013. “*Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Indonesia*”. Skripsi. Fakultas hukum unisba. (online) vol 1 no.1.
- Zega yamolala, 2018. “*Analisis Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gunungsitoli*”.skripsi. stie Al-Washliyah Sibolga: fak.ekonomi. (online), vol. 1 no. 2,(<https://stiealwashliyahsibolga.ac.id>)