

# PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI NEGARA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

Irnowati<sup>1\*</sup>, Burhanuddin<sup>2</sup>, Haerana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## Abstract

*The aim of this research is to determine the ethics of administrative services at the Makassar City Population and Civil Registration Office. The type of research used is descriptive qualitative research with phenomenological research type. Data analysis includes data reduction, data presentation, data verification and drawing conclusions. The results of the research show that the ethics of administrative services from 3 aspects, namely Equal Rights, Loyalty and Responsibility, are quite good. This can be seen from (a) Equality, namely the absence of discrimination or nepotism in serving the community who are carrying out population administration. (b) Loyalty, employees have complied with applicable official regulations as closely as possible. (c) Responsibility, this is based on the employee's responsibility in carrying out and completing their work well.*

**Keywords:** *ethics, administrative services, public policy*

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui etika pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi. Analisis data mencakup reduksi data, penyajian data, verifikasi data serta penarikan kesimpulan Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan administrasi dari 3 aspek yaitu Persamaan Hak, Kesetiaan dan Tanggung Jawab Sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari (a) Kesamaan hak (*equality*), yaitu tidak terdapatnya sikap diskriminasi ataupun nepotisme dalam melayani masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan. (b) Kesetiaan (*loyalty*), pegawai sudah menaati peraturan kedinasan yang berlaku semaksimal mungkin. (c) Tanggung jawab (*responsibility*), hal ini didasarkan pada tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

**Kata kunci:** etika, pelayanan administrasi, kebijakan publik

---

\* irnowati@gmail.com

## PENDAHULUAN

Instansi pemerintah merupakan organisasi yang terdiri dari sekumpulan orang-orang yang dipilih berdasarkan prosedur tertentu guna melaksanakan tugas negara dan mewujudkan pelayanan publik yang baik. Setiap instansi pemerintah memiliki tujuan yang ingin dicapai dengan memanfaatkan segenap sumber daya manusia yang dimiliki dan dikelola secara efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan organisasi, maka sumber daya yang dimiliki dituntut untuk bekerja secara profesional, termasuk harus memiliki etika yang baik.

Etika dalam melaksanakan kegiatan organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam setiap kehidupan baik itu dalam kehidupan masyarakat maupun dalam lingkungan pemerintah. Etika sering digambarkan sebagai acuan dalam bertindak terhadap masyarakat. Etika juga dikaitkan dengan ilmu mengenai perilaku manusia dan kesusilaan yang menyangkut norma atau aturan tentang tingkah laku atau sifat baik dan buruk.

Permasalahan etika terhadap birokrasi merupakan keprihatinan yang sangat besar, karena kurangnya perhatian etika dalam praktik

pelaksanaan administrasi publik. Sedangkan masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang merujuk pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 4 dan 5 tentang Aparatur Sipil Negara diantaranya menyebutkan bahwa aparatur sipil negara harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Selanjutnya dalam undang-undang tersebut juga menyatakan bahwa para aparat negara wajib mematuhi kode perilaku dan kode etik pegawai, diantaranya yaitu: melaksanakan tugasnya dengan disiplin dan cermat, melayani dengan sikap sopan, hormat, tanpa tekanan, dan menjaga apa yang menjadi rahasia yang berkaitan dengan kebijakan negara. Sikap dan perilaku seorang pegawai dalam pemberian pelayanan yang baik diperlukan etika yang baik. Untuk mencapai pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh warga masyarakat seharusnya diperlukan pemahaman mendalam mengenai etika pelayanan. Menyadari bahwa pentingnya etika oleh yang dimiliki oleh seorang aparatur sipil negara, pemerintah berusaha menyempurnakan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan etika Pegawai Negeri Sipil, antara lain adalah menetapkan dan mengeluarkan peraturan pemerintah Nomor 42 Tahun

2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.

Etika memiliki makna ilmu mengenai adat kebiasaan dan ilmu mengenai yang sering dilakukan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 1988 dalam (Bertens, 2013) menjelaskan etika dengan tiga arti: Pertama, ilmu mengenai kebaikan dan keburukan serta hak dan kewajiban moral (akhlak). Kedua, kumpulan asas dan nilai yang berkenaan dengan akhlak. Ketiga, nilai mengenai kebenaran dan kesalahan yang diyakini oleh suatu golongan atau masyarakat.

Etika menjadi acuan bagi para birokrat untuk mengelola pemerintahan agar menuju pemerintahan yang good governance dan pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme). Selain itu perilaku birokrasi tidak hanya mempengaruhi dirinya, akan tetapi juga masyarakat. Etika yang merupakan unsur penting dalam roda pemerintahan dalam menentukan keberhasilan kegiatan justru mengetahui perilaku aparat pemerintahan atau seorang birokrat. Dan hal ini mencerminkan perilaku dan tindakan dari pelayanan publik yang menyimpang dari etika yang ada.

Realita menunjukkan bahwasannya pemerintah belum menerapkan kode etik kepegawaian secara maksimal. Dugaan bahwa semua aparat pemerintah atau pejabat negara adalah pihak yang sudah diuji dengan pasti selalu membela kepentingan publik tidak selamanya benar. Banyak kasus membuktikan bahwa kepentingan kelompok, keluarga, pribadi, partai bahkan struktur yang lebih tinggi justru mengetahui perilaku aparat pemerintah atau seorang birokrat (Burhanuddin, 2017).

Belum maksimalnya kinerja aparatur pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh kurangnya atau lemahnya kemampuan pengetahuan dan keterampilan atau kecakapan kerja yang dimilikinya, tetapi juga dapat bersumber dari sikap dan perilaku yang kurang atau tidak baik dari Aparatur Sipil Negara itu sendiri seperti kurang tanggung jawab, kurang kepekaan dalam bekerja, tidak suka berdisiplin tinggi, tidak mau atau kurang kerjasama, tidak mau berinisiatif dalam memecahkan persoalan yang muncul, dan lain-lain sebagainya (Santiarsti et al., 2017).

Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkualitas merupakan tujuan utama dari reformasi birokrasi. Dan itu harus dibantu dengan etika yang

baik. Sikap atau perilaku yang kurang baik yang masih sering ditemui di kalangan Aparatur Sipil Negara biasanya disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan pengetahuan yang mendalam mengenai etika pegawai. Seperti yang diketahui bahwa dalam administrasi publik, etika Pegawai Negeri Sipil atau yang biasa disebut dengan kode etik Pegawai Negeri Sipil merupakan standar-standar atau ketentuan-ketentuan yang mengatur perilaku moral para Pegawai Negeri Sipil. Etika Pegawai Negeri Sipil berisi tentang ajaran-ajaran moral serta asas-asas kelakuan yang baik bagi aparatur negara dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Kenyataannya selama ini kondisi lingkungan aparatur birokrasi masih adanya permasalahan serius yang harus diatasi, antara lain : (1) pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan belum sepenuhnya berjalan efisien dan efektif, sehingga pembangunan aparatur birokrasi masih harus ditingkatkan dan diarahkan pada peningkatan efisiensi dan efektivitas; (2) Di lingkungan aparatur birokrasi ada gejala masih belum bersih dan sering merusak kewibawaannya, sehingga pembangunan aparatur birokrasi terus diarahkan pada mewujudkan aparatur yang bersih dan berwibawa; (3) Di

lingkungan aparatur birokrasi masih sering ditemui adanya penyalahgunaan wewenang dan penyelewengan lainnya seperti korupsi, kolusi dan nepotisme, serta pungutan liar; sehingga itu pembinaan, penertiban dan pendayagunaan aparatur pemerintah atau birokrasi terus ditingkatkan. Beberapa fenomena permasalahan seperti ini tidak hanya terjadi di lingkungan aparatur birokrasi pada tingkat pusat tetapi juga di tingkat daerah (Santiarsti et al., 2017).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar merupakan salah satu pelaksana dalam proses pelayanan administrasi publik di wilayah Sulawesi Selatan. Pelayanan kependudukan ini meliputi pembuatan Kartu tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat pindah, sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan akta kelahiran, akta perceraian, akta kematian, pencatatan dan perubahan nama, perubahan kewarganegaraan, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak. Oleh karena itu dituntut harus memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Kualitas pelayanan ini di ukur dengan kualitas pelayanan yang berkualitas,

cepat, mudah dan terjangkau, serta terukur

Adapun masalah pada Kode etika pelayanan, banyak upaya-upaya yang telah dilakukan tetapi masih kurang kesadaran jika dilihat dari 1.Kode Etik dan Kejujuran dalam pelayanan: (a) Keikhlasan dalam pemberian layanan (masih ada aparat yang mengharapkan belas jasa); (b) Kesetiaan dalam pelayanan (masih ada pegawai yang tidak berada pada tempat kerjanya disaat pengguna jasa membutuhkan pelayanan); (c) Pilih kasih dalam pelayanan (masih terdapat sikap dan tindakan aparat yang membeda-bedakan pelayanan). 2. Tanggung jawab dan Disiplin dalam pelayanan: (a) Ketepatan dalam Pelayanan (banyak kasus pelayanan yang molor atau lambat); (b) Pelaksanaan tugas sesuai jam kerja (terdapat pegawai yang masih berada di kantin atau diluar kantor setelah jam istirahat selesai); (c) Ketaatan pada peraturan yang berlaku (masih ada tindakan aparat yang menyimpang dari aturan). 3. Diskriminasi Pelayanan: (a)Tindakan pilih kasih dalam pelayanan (terdapat tindakan membeda-bedakan pengguna jasa oleh aparat birokrasi baik dari sisi mater, etnis, status, sosial dan kekerabatan); (b) Alasan Diskriminasi Pelayanan (terjadi tindakan aparat melayani pengguna jasa

yang belum memenuhi kelengkapan persyaratan); (c) Perlakuan yang sama (ada sikap memihak dan tindakan tidak adil aparat birokrasi dalam proses pelayanan) (Suaib, 2018).

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan adalah Keterlambatan blangko E-KTP yang sering menjadi persoalan menjadikan faktor penghambat yaitu tidak adanya kepastian waktu dalam pencetakan E-KTP, masyarakat bolak-balik mengecek hanya untuk memastikan E-KTP sudah ada. Persamaan hak untuk dilayani, kadang terlihat ada beberapa oknum masyarakat yang langsung meminta pelayanan tidak mengantri melalui loket, hal ini yang menimbulkan kecemburuan sosial. Selain itu kurang nyamannya tempat pelayanan dan dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengantri setiap harinya ditambah ruang pelayanan yang kecil. Hal seperti ini terjadi setiap hari dalam sebuah proses pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Imanda, 2015).

Etika pelayanan publik harus berlandaskan asas transparansi yaitu didasari pada keterbukaan dan kemudahan akses dan akuntabilitas yang didasari pada pertanggungjawaban

sesuai dengan legal formal demi kepentingan masyarakat. Pelanggaran moral dan etika dalam pelayanan publik dapat terjadi dari awal proses kebijakan publik yang tidak transparan, tidak responsif, tidak akuntabel, tidak adil dan lainnya. Upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan aparat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat (Bisri & Asmoro, 2019).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Menurut (Usman, 2002) penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Woodrow Wilson, administrasi publik adalah penerapan hukum yang terperinci dan sistematis. Dapat juga dikatakan bahwa administrasi publik tidak lain adalah kebijakan, praktik, aturan dan regulasi, dll, dalam Tindakan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi Administrasi Negara.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan

administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa. Secara teoritis tujuan pelayanan pada hakikatnya yaitu untuk memuaskan masyarakat mendapatkan kepuasan tersebut maka harus memberikan pelayanan yang secara maksimal.

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai-nilai etika administrasi negara dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang merupakan salah satu unsur birokrasi pemerintah yang diharapkan dapat mewujudkan pemerintahan yang netral dan profesional.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai etika pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara objektif.

Tipe penelitian ini adalah fenomenologi dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti

berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan. Adapun masalah yang akan diteliti adalah mengenai etika pegawai dalam pelayanan administrasi.

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang dikemukakan oleh Miles and Huberman.

Di kutip dari (Sutriani & Octaviani, 2019) Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Oleh karena itu, di setiap langkah dalam penelitian saling berhubungan. Miles and Huberman mengemukakan aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan pengambilan keputusan atau verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Etika administrasi publik yang merupakan bidang pengetahuan mengenai asas baik bagi para administrator pemerintah dalam menjalankan tugas pekerjaannya dan melaksanakan tindakan jabatannya. Kode etik untuk orang-orang yang bekerja dalam menjalankan tugas-tugas administrasi publik bisa saja membawa masalah mengenai arti dari kode etik itu

sendiri, mengingat bahwa kode etik pada dasarnya berhubungan dengan suatu proses khusus Penegakan kode etik Pegawai Negeri Sipil yang melakukan pelanggaran kode etik akan dikenakan sanksi moral yang dibuat secara tertulis dan disampaikan secara tertutup maupun terbuka oleh pejabat Pembina kepegawaian. Pernyataan secara tertutup akan disampaikan oleh pejabat yang berwenang serta pejabat lain yang ditunjuk di dalam ruang tertutup. Pernyataan yang disampaikan secara tertutup hanya diketahui oleh Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan serta pejabat yang akan menyampaikan pernyataan tersebut. Dalam penyampaiannya hanya dapat dihadiri oleh pejabat lain yang terikat dan dengan catatan bahwa pejabat yang terkait harus berpangkat lebih tinggi dari Pegawai negeri Sipil yang bersangkutan.

Undang-undang republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara mengatakan bahwa dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan Negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun Aparatur Sipil Negara yang memiliki integritas, professional, bersih dari korupsi, kolusi

dan nepotisme, netral dan bebas dari intervensi politik serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selanjutnya, dalam peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2004 pada pasal 7 menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari setiap Pegawai Negeri Sipil wajib bersikap dan berpedoman pada etika dalam bernegara, dalam penyelenggaraan pemerintahan, bermasyarakat, berorganisasi serta terhadap sesama Pegawai Negeri Sipil maupun terhadap diri sendiri yang diatur dalam peraturan pemerintah.

### ***Equality (Persamaan Hak)***

Hasil penelitian *equality* (Persamaan Hak) dalam penerapan etika penyelenggaraan dan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kota Makassar menunjukkan bahwa tidak terdapat adanya sikap pegawai yang melakukan Diskriminasi terhadap masyarakat, semua pelayanan disamakan tanpa membedakan dengan demikian masyarakat merasa

dihargai dan diperlakukan secara adil. Pelayanan di Disdukcapil juga sudah bisa diakses melalui website jadi jika membahas terkait diskriminasi mungkin tidak ada yang namanya diskriminasi online. Sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa tidak adanya sikap diskriminasi dari pegawai terhadap masyarakat.

Indikator keadilan dan merata yakni untuk mengetahui dan memastikan bahwa setiap Individu tanpa memandang latar belakang ataupun kondisi pribadi mereka terhadap layanan administrasi kependudukan, Pelayanan kepada masyarakat dengan ramah dan baik, serta semua masyarakat diperlakukan dengan sama dan adil dimana memberikan penjelasan tentang proses pelayanan secara terbuka kepada seluruh masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan dan memberikan penjelasan sebelum proses pelayanan kepada masyarakat.

Konsep keadilan sehingga tercipta pelayanan yang merata bagi masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama, dan lain-lain serta masyarakat merasakan pelayanan yang baik.

Pelayanan yang diberikan di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar adalah sudah adil dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan terlebih dahulu kepada mereka yang datang terlebih dahulu ke kantor

Penanganan tanpa diskriminasi mengacu pada prinsip bahwa semua individu harus diperlakukan dengan adil dan setara tanpa memandang faktor seperti jenis kelamin, ras, agama, status ekonomi, ataupun latar belakang lainnya.

Pelayanan di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar sangat adil dalam memberikan pelayanan dan tidak ada sikap diskriminasi dari pegawai pelayanan.

Warga yang mengurus surat domisili untuk persyaratan melamar pekerjaan, mengatakan pelayanan yang diberikan sudah baik dan ramah.

Para pegawai sangat menyadari hak dan kewajibannya untuk melayani masyarakat sebagai pejabat pemerintah dan tidak membedakan keduanya. Sebab tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat dan tanpa diskriminasi.

Keadilan dan merata menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah adil dan merata dengan tidak membedakan masyarakat baik dari segi status sosial, ekonomi ataupun faktor lainnya. Pada sub

indikator selanjutnya yaitu kemudahan akses bagi masyarakat dimana dengan adanya website atau pelayanan online, proses pelayanan online lebih mudah diakses bagi masyarakat dalam melakukan berbagai pengurusan administrasi kependudukan. Sub indikator penanganan tanpa diskriminasi yaitu bahwa pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar tidak terdapat sikap pegawai yang melakukan diskriminasi terhadap masyarakat, semua pelayanan disamakan tanpa membedakan. Pelayanan di dukcapil juga sudah bisa diakses melalui website jadi jika membahas terkait diskriminasi mungkin tidak ada yang namanya diskriminasi online. Sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa tidak adanya sikap diskriminasi dari pegawai terhadap masyarakat.

Dalam hasil wawancara terhadap kasubag. Umum dan kepegawaian, kapid. Pendaftaran pelayanan kependudukan & masyarakat bahwa etika pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar sudah baik. Berdasarkan hasil penelitian etika pelayanan pegawai telah melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing pegawai dan pelayanan juga sudah berbasis online yaitu

menggunakan website dimana semua layanan sudah disatukan dalam satu website, jadi masyarakat tinggal memilih pelayanan apa yang diinginkan pada website *dukcapil.makassarkota.go.id*.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian (wijaya et al., 2019), bahwa etika pelayanan publik dapat dikatakan baik. Sebab telah memenuhi indikator keterbukaan, rasa tanggung jawab, tanggap akan aspirasi masyarakat, dan menghargai perbedaan. Sedangkan indikator pada penelitian ini yaitu akses sama bagi masyarakat, keadilan dan merata, penanganan tanpa diskriminasi. Pada penelitian terdahulu dan penelitian yang sudah saya teliti terdapat kesamaan hasil bahwa etika pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota samarinda dan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar sudah baik.

Adapun persamaan yang signifikan antara peneliti terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada fokus penelitiannya dimana pada penelitian ini sama-sama memfokuskan pada etika pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan etika pelayanan administrasi publik sudah terlaksana dengan baik etika merupakan seperangkat nilai yang berfungsi sebagai acuan, pedoman dan referensi mengenai apa yang harus dilakukan dalam menjalankan tugasnya. Etika juga berfungsi sebagai standar untuk menilai perilaku, tindakan dan perilaku dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.

Pada pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar tidak terdapat sikap pegawai yang melakukan diskriminasi terhadap masyarakat, semua pelayanan disamakan tanpa membeda-bedakan dengan demikian masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan secara adil. Sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa tidak adanya sikap diskriminasi dari pegawai terhadap masyarakat.

### ***Loyalty (Kesetiaan)***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesetiaan pegawai pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam pelayanan sudah cukup bagus, baik dari segi ketepatan waktu jam buka pelayanan dan kecepatan respon pegawai terhadap masyarakat yang masih minim pengetahuan internet dalam mengakses

website pelayanan itu langsung di respon dan dibantu langsung oleh pegawai sehingga masyarakat sudah merasa nyaman dengan kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Hal tersebut tidak sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Agustinus Samgar (2021) yang menunjukkan bahwa etika pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Ende masih perlu untuk dibenahi, hal ini ditunjukkan bebarapa hasil temuan berdasarkan indikator etika pelayanan publik yakni kejujuran yang masih kurang, tanggung jawab yang hanya berorientasi pada tupoksi, pengawasan yang masih dalam bentuk arahan tanpa ada kontrol yang ketat dari atasan, sikap acuh petugas terhadap layanan dan komunikasi yang tidak tersampaikan secara jelas kepada pengguna layanan.

Adapun perbedaan dari hasil penelitian ini dengan peneliti terdahulu bahwa pegawai pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah menunjukkan etika pelayanan publik yang cukup baik dilihat dari Indikator Kesetiaan yang didalamnya terdapat 2 point yaitu ketepatan waktu dalam penerbitan dokumen dan Kedisiplinan pegawai

terkait pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Sedangkan pada penelitian sebelumnya peneliti mengatakan bahwa masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi seperti apa yang telah tertera di atas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, maka dapat disimpulkan bahwa salah satu bentuk kesetiaan yang ditunjukkan pegawai terhadap instansi yaitu kedisiplinan pada jam operasional buka pelayanan sampai batas waktu pulang kerja dan datang tepat waktu jam masuk kerja.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dari segi kesetiaan juga sudah bagus. Hal ini dapat dilihat dari pegawai datang tepat waktu dan absen menggunakan finger print, tetapi kadang mereka pulang agak diluar jam pulang yang telah ditetapkan dikarenakan harus menyelesaikan pekerjaannya.

### ***Responsibility (Tanggung Jawab)***

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah bisa dikatakan baik karena hasil pengamatan

peneliti selama di lokasi penelitian melihat bahwa pegawai sudah bertanggung jawab dengan pekerjaannya dan ketika terdapat kesalahan penerbitan dokumen.

Hasil Penelitian (Agung Artha Wijaya, Bambang Irawan, 2019) menunjukkan bahwa etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Samarinda dapat dikatakan baik. Dilihat dari indikator Keterbukaan, tanggung jawab, tanggap akan aspirasi masyarakat dan menghargai perbedaan. Namun masih adanya kekurangan seperti masyarakat yang belum mengetahui prosedur maupun syarat-syarat dalam pengurusan dokumen, masih ada pegawai yang acuh tak acuh terhadap keluhan masyarakat dan pemenuhan akan sarana dan prasarana seperti kursi atau ruang tunggu yang memadai.

Sedangkan Pada Hasil penelitian ini saya melihat bahwa Sikap tanggung jawab pegawai pelayanan terhadap masyarakat sudah cukup baik, mau dalam pelayanan online ataupun manual datang langsung ke kantor pelayanannya juga sudah cukup baik. Baik dari segi tanggung jawab dalam kepatuhan pelayanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah ditentukan, bertanggung jawab ketika terdapat kesalahan dalam

penerbitan dokumen dan tidak menunda-nunda pekerjaannya. Tanggung jawab lainnya dapat dilihat dari keikhlasan pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana pegawai yang melayani tidak meminta pungutan liar kepada masyarakat dan tidak mengharap imbalan atas pelayanan yang mereka berikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar bertanggung jawab dengan pekerjaannya masing-masing sesuai dengan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) yang telah ditetapkan dan tidak melemparkan kesalahannya terhadap orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dari segi tanggung jawab sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dapat dilihat dari: Persamaan hak (*equality*), Kesetiaan (*Loyalty*), Tanggung Jawab (*Responsibility*) Sudah menerapkan etika pelayanan dengan baik, Aparatur Sipil Negara juga sudah menjalankan tugasnya dengan Tupoksinya masing-masing. Dengan demikian, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sebagaimana yang ditunjukkan penelitian terkait indikator mengenai etika dalam pelayanan yaitu persamaan, kesetiaan juga sudah bagus dan dari segi tanggung jawab sudah cukup baik. Serta memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah, para pegawai juga telah menjalankan tugasnya dengan baik pada saat melakukan Pelayanan terhadap masyarakat. Para pegawai juga menjelaskan dengan baik terkait berkas-berkas yang dibutuhkan dalam mengurus berkas yang ingin di urus dan memberikan informasi serta bertanggung jawab atas pekerjaannya, misalnya kesalahan penulisan nama

pada akte kelahiran maka staf bertanggung jawab dan segera memperbaiki kesalahan tersebut.

## REFERENSI

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), pp. 73–82.  
<https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Arfita, S., Ekha Putera, R., & Zetra, A. (2022). Implementasi Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), pp. 162–169.  
<https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i2.1876>
- Azheri, B. (2012). *Corporate Social Responsibility*. Jakarta: PT Raja Gravindo Persada.
- Bertens. (2013). *Pengantar Etika Bisnis*. Yogyakarta: Kansius.
- Haryatmoko. (2015). *Etika Publik (Untuk Integritas Pejabat Publik Dan Politisi)*. Yogyakarta: Kansius.
- Imanda, A. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Tengah. *Profesional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 1(2), pp. 31–54.  
<https://doi.org/10.37676/professional.v1i2.133>
- Jr, Mertins. (2003). *Professional Standards and Ethics*. Washington, DC: ASPA Publisher, pp. 2656–6273.
- Kumorotomo. (2013). *Kebijakan Dan Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Raja Gravindo Persada, pp. 44–59.
- Kumorotomo, W. (2011). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Gravindo Persada, pp. 6–8.
- Pasolong. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Santiarsti, T., Dengo, S., & Ruru, J. M. (2017). Penerapan Etika Pns Dalam Pelaksanaan Tugas Aparatur Pelayanan Publik (Suatu Studi di Kantor Camat Wanea Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 2(30), p. 1341.
- Setiawan. (2004). *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Suaib, M. R. (2018). Etika Birokrasi (Studi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sorong). *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), p. 1.  
<https://doi.org/10.33506/jn.v3i2.110>
- Wijaya, A. A., Irawan, B., & Aprian, F. (2019). Survei etika pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota samarinda. *EJournal Administrasi Negara*, 7(1).