

(Original Article)

Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Sulastrri Nurfaidah^{1*}, Jaelan Usman², Hardianto Hawing³

¹Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

²Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

*Correspondence: sulastrri@gmail.com

Abstract

The results of this research show that Service Ethics at the Makassar City Population and Civil Registry Office in terms of the services provided to the community have been said to be effective, accurate and of high quality, where the population registration process, issuance of identity documents such as KTPs and birth certificates, as well as other services have met community administrative needs quickly and accurately. The services provided by the Makassar Civil Registry Office are designed to be efficient and also save time for the public. Then the public services established at the Makassar City Population and Civil Registry Office have similarities in the process of processing documents such as Digital KTPs, Family Cards, birth certificates, and so on. The process generally involves gathering the required information and documents, verifying the data, and printing the requested documents.

Keywords: *ethics, public, population service, service*

Abstrak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Etika Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dari segi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah dikatakan efektif dan akurat dan berkualitas dimana pada proses pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen identitas seperti KTP dan akta kelahiran, serta layanan lainnya telah memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara cepat dan akurat. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Catatan Sipil Makassar didesain untuk menjadi efisien dan juga menghemat waktu bagi masyarakat. Kemudian pelayanan publik yang ditetapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memiliki persamaan dalam proses pengurusan dokumen seperti KTP Digital, Kartu Keluarga, akte kelahiran, dan sebagainya. Proses umumnya melibatkan pengumpulan informasi dan dokumen yang diperlukan, verifikasi data, dan pencetakan dokumen yang diminta.

Kata kunci: dinas kependudukan, etika, pelayanan publik

Pendahuluan

Undang-Undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) di dalam Undang- Undang tersebut menghendaki agar Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik agar dituntut lebih professional. Kedua, Peraturan Pemerintah No.53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Ketiga, Peraturan Pemerintah No.42 Tahun 2004 tentang Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (PNS), untuk mewujudkan nyata nilai kedisiplinan maka dikembangkan semangat/korps dan kode etik pegawai negeri sipil yang menghendaki agar pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan pada masyarakat harus memiliki nilai-nilai kode etik yang baik.

Etika merupakan seperangkat nilai sebagai pedoman, acuan, referensi, penuntunan yang harus dilakukan dalam menjalankan tugasnya, tapi juga sekaligus berfungsi sebagai standar untuk menilai apakah sifat, perilaku, tindakan dalam menjalankan tugas dinilai baik atau buruk. Birokrasi hendaklah merupakan rangkaian kegiatan sehari-hari yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi di distribusikan melalui cara-cara yang telah ditentukan dan dianggap sebagai tugas resmi.

Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Makassar merupakan sebuah instansi teknis yang memiliki tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Akte Kelahiran, Kartu Keluarga dan Akte Nikah. Sedangkan tugas pokok pemerintahan pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Namun kondisi yang terjadi menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintah belum sepenuhnya berjalan efisien dan efektif, sehingga itu pembangunan aparatur birokrasi masih harus ditingkatkan dan diarahkan pada peningkatan efisien dan efektivitas.

Oleh karena itu pemerintah harus memperbaiki kualitas pelayanan sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Menurut Abdi (2019) Pelayanan publik dipilih sebagai cara tepat untuk mewujudkan *good governance* dikarenakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance* yaitu pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar, sehingga dianggap memiliki pengaruh besar terhadap aspek-aspek fungsi pemerintah lainnya Styawan (2016).

Menurut Ayu Oktavya (2015), bahwa esensi dasar yang telah dibentuk oleh pemerintah *electronic government (e-government)* adalah memfasilitasi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam program pemerintahan yang rutin Konsep *E-Government* berkembang di atas kecenderungan keinginan masyarakat untuk dapat bebas memilih bilamana dan dimana mereka ingin berhubungan dengan pemerintahnya, serta bebas memilih berbagai akses yang sifatnya tradisional maupun moderen yang mungkin mereka berinteraksi selama 24 (dua puluh empat) jam dan 7 (tujuh) hari dalam seminggu (Supriyadi, 2014).

Sebagai tujuan penelitian ini ada untuk mengetahui bagaimana etika birokrasi ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya memenuhi syarat keetisan atau sesuai dengan norma-norma etika yang berlaku. Dengan kata lain, norma etika dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik benar-benar diterapkan. Penerapan etika birokrasi dalam proses pelayanan publik pada kantor pemerintah dengan pegawai negeri sebagai aparat publiknya, memang sudah selayaknya dilaksanakan, karena esensi dari pemberian pelayanan adalah memberikan kepastian dan kepuasan kepada pihak yang dilayani (pengguna jasa layanan).

Etika dan moral hampir sama dan digunakan saling bergantian misalnya kita menyebut suatu tindakan yang benar secara moral sebagai tindakan etis. Juga sebaliknya kita

menyebut kode perilaku moral sebagai kode etik. Namun untuk mengetahui perbedaan etika, moral dan moralitas itu penting tidak hanya karena alasan-alasan filosofis tetapi juga karena fokusnya, sebagaimana dikemukakan oleh Solomon (dalam Kumurotomo, 2001,6) bahwa Etika merujuk kepada dua hal yaitu:

Etika berkaitan dengan disiplin ilmu yang mempelajari tentang nilai-nilai yang dianut oleh manusiabeserta pembenarannya dan dalam hal ini etika merupakan salah satu cabang dari filsafat.

Etika merupakan pokok permasalahan di dalam disiplin ilmu itu sendiri yaitu nilai-nilai yang hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia.

Etika dalam pelayanan publik diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan pengembangan etika dalam pelayanan publik sangatlah perlu dijadikan dasar bertindak oleh setiap aparat dalam menjalankan fungsi sebagai pelayan publik. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan public yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Darwin (1999: 24) mengartikan Etika adalah prinsip-prinsip moral yang disepakati bersama oleh suatu kesatuan masyarakat, yang menuntun perilaku individu dalam berhubungan dengan individu lain masyarakat.

Di tengah akselerasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini, upaya pelestarian peradaban dan eksistensi manusia sebagai makhluk yang rasional dan objektif mutlak dilakukan. Untuk itu diperlukan kaidah – kaidah moral sebagai role expectation untuk menjaga agar proses sosial dapat berjalan tertib, utamanya dengan semakin kompleksnya interaksi antar- individu dalam komunikasi sejagad (global). Role expectation merupakan acuan yang menentukan apakah sikap, perilaku dan tindakan kita sesuai dengan hukum moral. Ukurannya benar dan salah, baik dan buruk akan terlihat pada reaksi masyarakat atau environment sosial yang ada. Sehingga etika pada hakikatnya tidak mempersoalkan keadaan manusia secara fisik tetapi mempersoalkan bagaimana manusia harus bertindak. Untuk itu, perlu merumuskan aturan aturan /kaidah-kaidah yang disepakati bersama oleh masyarakat. Norma –norma tersebut senantiasa adaptif dengan dinamika sosial yang selalu berubah seiring dengan arah perkembangan manusia.

Istilah “etika“ berasal dari bahasa Yunani kuno, ethos. Kata ethos dalam bentuk tunggal mempunyai banyak arti : tempat tinggal yang biasa; padang rumput, kandang ; kebiasaan, adat ; akhlak, watak ; perasaan, sikap, cara berpikir. Dalam bentuk jamak ta etha, artinya adat kebiasaan. Dalam arti jamak inilah yang kemudian melatarbelakangi terbentuknya istilah “etika” yang oleh Aristoteles (384 – 322 SM) sudah dipakai untuk menunjukkan filsafat moral. Secara etimologis “ etika” berarti ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan, adat. Jadi etimologi kata “etika” sama dengan etimologi kata “moral” yang berarti adat kebiasaan. Walaupun bahasa asalnya berbeda; “etika” dari bahasa Yunani, sedang “moral” dari bahasa Latin yaitu mor atau mores (Bertens, 2004:4) Etika merupakan cabang dari filsafat yang berkaitan dengan studi tentang prinsip-prinsip dan tindakan-tindakan moral.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki etika yang baik, hal ini diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik Pasal 34 yang berbunyi. Pelaksanaan dalam pelayanan publik harus berperilaku sebagai beriku (Harisman, 2022) : Adil dan tidak diskriminatif, Cermat, Santun dan ramah, Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut larut, Professional, Tidak mempersulit, Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, Menjungjung tinggi nilai nilai akuntabilitas dan integrasi institusi penyelenggara, Tidak membocorkan dokumen atau informasi

yang wajib di rahasiakan sesuai dengan peraturan perundang undangan, Terbuka serta cermat mengambil langkah untuk menghindari benturan kepentingan, Tidak meyalagunakan fasilitas pelayanan publik, Dalam menanggapi permintaan informasi dalam memenuhi kepentingan masyarakat tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan Tidak menyalagunakan informasi jabatan atau kewenangan yang di miliki, Sesuai dengan kepatantasan, Patuh terhadap prosedur.

Etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik Menurut Fadillah (2001: 69) dalam lingkup pelayanan publik, etika administrasi publik diartikan sebagai filsafat dan professional standar (kode etik) atau aturan berperilaku yang benar yang sehaturnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrasi publik Burhanuddin (2017).

(Basri & Asmoro, 2019) Permasalahan pelayanan publik cukup kompleks, variabelnya sangat luas, upaya memperbaiki birokrasi sebagai pelayan publik (*public service*) termasuk di dalamnya 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.

Bidang pelayanan publik perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor, sehingga tercipta pelayanan publik yang efektif guna memenuhi tuntutan masyarakat Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh Pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana dikatakan Rasyid (1997:11) adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Ada 2 pendekatan yang secara umum digunakan dalam etika administrasi yaitu Utilitarianism dan Deontology. Pendekatan Utilitarianism sebenarnya merupakan salah satu kategori pendekatan dalam kelompok pendekatan teleologis, disamping pendekatan ethical egoism.

(1) Pendekatan teleologi.

Pendekatan teleologi terhadap etika administrasi berpangkal tolak bahwa apa yang baik dan buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh administrasi. Acuan utamanya adalah nilai kemanfaatan yang akan diperoleh atau dihasilkan, yakni baik atau buruk dilihat dari konsekuensi keputusan atau tindakan yang diambil. Dalam konteks administrasi publik pendekatan teleologis mengenai baik dan buruk itu, diukur antara lain dari pencapaian sasaran kebijakan-kebijakan publik (seperti pertumbuhan ekonomi, pelayanan kesehatan, kesempatan mengikuti pendidikan, (kualitas lingkungan), pemenuhan pilihan-pilihan masyarakat atau perwujudan kekuasaan organisasi, bahkan kekuasaan perorangan kalau itu menjadi tujuan dari administrasi.

(2) Pendekatan ethicalegoism

Pendekatan ini juga terdiri atas berbagai kategori, antara lain (dua yang utama), yaitu pertama, adalah ethicalegoism, yang berupaya mengembangkan kebaikan bagi dirinya. Pelopor pendekatan ini yang amat dikenal adalah Niccolo Machiavelli, seorang birokrat Itali (Florensia) pada abad ke -15 yang menganjurkan bahwa kekuasaan dan survival pribadi adalah tujuan yang benar untuk seorang administrator pemerintah; kedua, adalah utilitarianism, yang pangkal tolaknya adalah prinsip kefaedahan (utility), yaitu mengupayakan yang terbaik untuk sebanyak-banyaknya orang. Prinsip ini sudah berakar sejak lama, terutama pada pandangan- pandangan

abad ke-19, antara lain dari Jeremy Bentham dan John Stuart Mills.

Pada hakikatnya, penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*public service*). Konsep Kepemerintahan yang baik menuntut setiap Aparatur Pemerintah untuk bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan sikap, perilaku dan kebijakannya kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan aparatur yang profesional yang mampu mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta didukung semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan publik, pengayoman dan pemberdayaan rakyat. Sherwood dalam Supriyono (2000:7) menyatakan: profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung/ belum dapat dipercaya. Pada dasarnya, pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standart profesionalisme.

Untuk itu, bidang pelayanan publik perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor, sehingga tercipta pelayanan publik yang efektif guna memenuhi tuntutan masyarakat Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh Pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana dikatakan Rasyid (1997:11) adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif artinya, penelitian ini berdasarkan pada data yang diambil dari wawancara dengan informan, catatan lapangan dan dokumentasi (dokumen resmi) mengenai etika birokrasi pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan dengan jelas tentang etika birokrasi pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara proporsional sampling atau sengaja dipilih berdasarkan pertimbangan untuk memperoleh data yang akurat, maka dipilih orang-orang yang berkompeten untuk memberikan informasi serta data yang akurat dan akuntabel mengenai etika birokrasi pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan (1) Observasi; (2) Wawancara; (3) Dokumentasi.

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi. Data yang telah didapatkan akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan cara analisis konteks pernyataan hasil data primer dan data sekunder. Adapun kegiatan teknik analisis data yaitu sebagai berikut: Reduksi Data Penyajian Data Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa pelayanan yang ditetapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar pelayanannya sudah efisien dan berkualitas baik itu dari segi pelayanan dalam penerbitan dokumen identitas seperti KTP dan akte kelahiran, serta layanan lainnya yang memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara cepat. Kemudian para pegawai melakukan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Ada beberapa persyaratan yang harus

dipersiapkan masyarakat dalam membuat KTP Digital, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan sebagainya sehingga dapat mempermudah proses kepengurusan dokumen.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang terdiri dari 3 poin yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi, yaitu pengumpulan data yang mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek peneliti yang dilakukan secara sistematis dan sengaja pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mengenai Etika Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan wawancara secara langsung dengan informan menggunakan pedoman wawancara mengenai Etika Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Dokumentasi, yaitu data berupa dokumentasi diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan sipil melalui kajian dokumen dan petunjuk pelaksanaan program aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap terhadap data primer yang relevan dengan tujuan penelitian yang berkaitan dengan Etika Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Dalam pelaksanaan Etika Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, beberapa hasil wawancara yang telah didapatkan dan dikumpulkan dari berbagai informan terkait dengan Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

Persamaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yakni Menurut Mertins Jr (2003) persamaan yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya serta memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai.

Kemudian berdasarkan hasil penelitian mengenai persamaan yaitu Persamaan pada etika pelayanan yang telah diterapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar standar pelayanan publik yang telah ditetapkan efisien dan berkualitas dimana pada proses pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen identitas seperti KTP dan akta kelahiran, serta layanan lainnya telah memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara cepat dan akurat. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Catatan Sipil Makassar didesain untuk menjadi efisien dan juga menghemat waktu bagi masyarakat.

Meskipun demikian, kantor tersebut berupaya untuk meminimalkan pelayanan yang ada, sambil tetap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. pelayanan yang diberikan oleh Kantor Catatan Sipil Makassar memiliki persamaan dalam proses pengurusan dokumen seperti KTP Digital, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan sebagainya. Proses umumnya melibatkan pengumpulan informasi dan dokumen yang diperlukan, verifikasi data, dan pencetakan dokumen yang diminta. Kemudian dari segi etika dalam pelayanan publik masih ada sebagian pegawai yang etikanya kurang dalam proses pelayanan kepada masyarakat yang lebih tua.

Adapun yang menjadi persamaan dalam skripsi ini dengan skripsi yang berjudul Etika Birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dimana Etika dalam hal pelayanan masih kurang dan masih perlu ditingkatkan etika pelayanannya masih ada sebagian tidak memperdulikan moralitasnya. Padahal etika dalam pelayanan public

merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya etika pelayanan public dapat terwujud dengan adanya kepuasan masyarakat dalam pelayanan public sekaligus keberhasilan dalam organisasi pelayanan publik.

Adil (*Equity*)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yakni Menurut (Basri & Asmoro, 2019) adil adalah perlakuan yang adil yakni kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang dibutuhkan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama, terkadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu. Dari hasil penelitian mengenai indikator adil yaitu Adil pada etika pelayanan yang telah diterapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam proses pelayanan Setiap masyarakat di Kantor Catatan Sipil Makassar pada dasarnya memang diperlakukan dengan sama, tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau faktor lainnya. Prinsip-prinsip kesetaraan, keadilan, dan nondiskriminasi harus diterapkan dalam setiap interaksi dengan masyarakat.

Kesetiaan (*Loyalty*)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yakni Menurut The Liang Gie (2006) kesetiaan adalah suatu yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain. Tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan yang lainnya. Dari hasil wawancara mengenai indikator kesetiaan yaitu Kesetiaan pada etika pelayanan yang telah diterapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yakni adapun masalah yang sering terjadi ketika melayani masyarakat seperti Ketidaklengkapan Dokumen. Beberapa masyarakat mungkin tidak membawa dokumen yang lengkap atau sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan, yang memerlukan langkah tambahan untuk memperoleh atau memvalidasi dokumen yang diperlukan. Masalah Teknis atau Sistem. Gangguan teknis atau masalah dalam sistem informasi dapat menghambat kemampuan kantor untuk memberikan pelayanan yang optimal. Meskipun demikian, pegawai capil terus berupaya untuk mengatasi permasalahan yang muncul dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu Menurut (Bisri & Asmoro, 2019) Tanggung Jawab yaitu dimana Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai. Dari hasil wawancara mengenai indikator tanggung jawab yaitu Tanggung Jawab pada etika pelayanan yang telah diterapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yakni para pegawai di Kantor Catatan Sipil Makassar bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi selama pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai yang bekerja diharapkan menjalankan tugas dengan teliti dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan untuk memastikan keakuratan dalam setiap proses dan jika ada kesalahan yang terjadi pada saat pelayanan maka akan diproses ulang.

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Etika Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dari segi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah dikatakan efektif dan akurat dan berkualitas dimana pada proses pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen identitas seperti KTP dan akta kelahiran, serta layanan lainnya telah memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara cepat dan akurat. Pelayanan yang diberikan

oleh Kantor Catatan Sipil Makassar didesain untuk menjadi efisien dan juga menghemat waktu bagi masyarakat. Kemudian pelayanan publik yang ditetapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memiliki persamaan dalam proses pengurusan dokumen seperti KTP Digital, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan sebagainya. Proses umumnya melibatkan pengumpulan informasi dan dokumen yang diperlukan, verifikasi data, dan pencetakan dokumen yang diminta. Selanjutnya terdapat beberapa jenis pelayanan yang ditetapkan pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yakni:

- (1) Pendaftaran Penduduk: Proses pendaftaran penduduk baru atau perubahan data penduduk yang ada.
- (2) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP): Penerbitan KTP baru, penggantian KTP yang hilang atau rusak, serta perubahan data pada KTP.
- (3) Penerbitan Kartu Keluarga (KK): Penerbitan KK baru, perubahan data pada KK, dan lain-lain.
- (4) Penerbitan Akta Kelahiran: Pendaftaran kelahiran dan penerbitan akta kelahiran bagi warga yang lahir di wilayah Kota Makassar.
- (5) Penerbitan Akta Kematian: Pendaftaran kematian dan penerbitan akta kematian bagi warga yang meninggal di wilayah Kota Makassar.
- (6) Pelayanan Kependudukan Online: Kemungkinan adanya layanan online untuk beberapa proses, seperti pendaftaran penduduk atau perubahan data secara digital.
- (7) Layanan Informasi: Memberikan informasi kepada masyarakat terkait persyaratan, prosedur, dan waktu layanan.

Kendala pada saat pelayanan adalah layanan online dikarenakan masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai tentang layanan online atau Kebingungan Teknis Beberapa masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem online karena kurangnya familiaritas dengan teknologi atau antarmuka pengguna yang rumit. Hal ini dapat menyulitkan masyarakat dalam menavigasi proses pengurusan dokumen secara mandiri. Setiap masyarakat di Kantor Catatan Sipil Makassar pada dasarnya memang harus diperlakukan dengan sama, tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau faktor lainnya. Prinsip-prinsip kesetaraan, keadilan, dan nondiskriminasi harus diterapkan dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Pegawai di Kantor Catatan Sipil Makassar bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi selama pelayanan kepada masyarakat. Mereka diharapkan menjalankan tugas mereka dengan teliti dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan untuk memastikan keakuratan dalam setiap proses dan jika ada kesalahan yang terjadi pada saat pelayanan kami akan proses ulang. Oleh karena itu masyarakat yang ingin mengurus sesuatu akan dilayani dengan baik oleh pegawai.

Referensi

- Ali, N. A., Mahsyar, A., & Parawu, H. E. (2023). Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. *KIMAP Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 4(3), 696–710.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Fitri, F., Razak, A. R., & Mone, A. (2022). Etika Birokrasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 95–109.
- Friday Fry, A. S. (2021). Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 5235–5243. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i2.1807>

- Haerana, Abdi, & Isra, A. (2019). Pelatihan Teknik Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 21–35.
- Harisman, R. (2022). *ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BOJONGMENTENG KECAMATAN RAWALUMBU KOTA BEKASI*. Universitas Islam “45” Bekasi.
- Hasniati, S. (2018). *Etika birokrasi berbasis kearifan lokasi di dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar*.
- Lestari, R., Madani, M., Malik, I., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2023). Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kabupaten Bone. *KIMAP : Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 4(4).
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Muhaimin, H., Ghozali, G., Syifa, A. I., Anggraini, R. F., & Khisamuddin, K. (2023). Penerapan Etika Birokrasi dalam Kualitas Pelayanan Publik KPU Kabupaten Mojokerto. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(3), 298–305.
- Pai, F.P. Pangkey, M.S. & Tampi, G. . (2016). Pelayanan Publik Di Kantor Camat Malalayang Kota Manado Faisal Putra Pai Masje Pangkey. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(36), 1–11.
- Rusman, R. Bin, Mahsyar, A., & Abdi, A. (2017). Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Dalam Pelayanan Publik Di Pt. Pln Rayon Mattoangin. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 79.
- 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), 2462.
<https://doi.org/10.35931/aq.v16i6.1745>
- Nirmala, Usman, J., & Ma’ruf, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 1(3), 892–906.