

**ETIKA PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

Yafie Amaratus Sania

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
yafiesania27@gmail.com;

Supri Hartono

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
suprihartono@untag-sby.ac.id;

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didarahma@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Penelitian kali ini berfokus pada analisis implementasi etika pelayanan administrasi oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Penelitian ini menerapkan metode penelitian deskriptif dengan teknik kualitatif dengan pengumpulan data dari wawancara bersama narasumber, observasi oleh peneliti dan dokumentasi. Penganalisisan data berupa pengerucutan data, pemaparan data, verifikasi data serta pengambilan kesimpulan. Dalam hal ini peneliti menggunakan teori etika oleh Mertins Jr pada Maani (2010). Terdapat empat poin penting yang menjadi faktor terlaksananya implementasi etika dalam bidang pelayanan di Dispendukcapil Kota Surabaya ini adalah persamaan atau kesetaraan, keadilan, loyalitas atau kesetiaan, dan tanggung jawab. Kesimpulan dalam hal ini adalah implementasi etika di bidang pelayanan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya telah dalam melaksanakan implementasinya dengan memenuhi 4 indikator yang dikemukakan oleh teori Mertins Jr dalam Maani (2010) tersebut.

Kata Kunci: *Etika, Pelayanan Administrasi, Dispendukcapil Kota Surabaya*

ABSTRACT

This research focuses on the analysis of the implementation of administrative service ethics by the Surabaya City Population and Civil Registration Office. This study applies descriptive research methods with qualitative techniques by collecting data from interviews with informants, observations by researchers and documentation. Data analysis was in the form of data constriction, data presentation, data verification and drawing conclusions. In this case the researcher uses the ethical theory by Mertins Jr. in Maani (2010). There are four important

points that become factors for the implementation of ethics in the field of service at the Surabaya City Population and Civil Registry Office, namely equality, fairness, loyalty, and responsibility. The conclusion in this case is that the implementation of ethics in the service sector by the Surabaya City Population and Civil Registry Office has carried out its implementation by fulfilling the 4 indicators put forward by Mertins Jr.'s theory in Maani (2010).

Keywords: *Ethics, Administrative Services, Capital Dispenduction In Surabaya City*

A. PENDAHULUAN

Bangsa tidak dapat dipisahkan dari birokrasi karena birokrasi merupakan hal yang penting dari tubuh suatu negara. Birokrasi Indonesia menghadapi tantangan besar dalam memberikan pelayanan yang dapat dikatakan tidak tepat waktu karena selama ini birokrasi dianggap rumit, terlambat, kekeluargaan, korupsi dan kolusi serta tanpa standar yang jelas. (Negara & Makassar, 2021). Reformasi birokrasi harus dilaksanakan untuk memberikan pelayanan yang sesuai, reformasi birokrasi dapat dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat, dengan tujuan agar reformasi birokrasi sendiri dapat jelas. Dengan melakukan perubahan secara terencana maka dapat memungkinkan terjadinya perubahan-perubahan berikutnya ke arah yang lebih baik serta maksimal.

Segala bentuk pelayanan yang dapat mencetak berbagai macam identitas resmi yang diperlukan publik, dengan contoh status kenegaraan, pemilikan barang dan jasa, dan sebagainya, disebut sebagai pelayanan administrasi. Menurut UU mengenai pelayanan publik No. 25 tahun 2009, negara bertanggungjawab penuh dalam pengadaan berbagai jenis pelayanan untuk memberikan hak dasar warganya dari tingkat desa hingga tingkat nasional sehingga keadilan pelayanan publik harus terpenuhi dalam demokrasi. Untuk melindungi hak dan kebutuhan warga negaranya, berbagai layanan administrasi seperti KTP, akte kelahiran, dan perijinan diberikan. Adminduk adalah serangkaian kegiatan yang melibatkan tata letak dan pengawasan pengeluaran dokumen data kependudukan. Ini termasuk daftaran kependuduk, pencatatan sipil, mengelola informasi administrasi yang berkaitan dengan kependudukan, dan memanfaatkan hasilnya untuk memberikan layanan kepada masyarakat (Faturahman, 2018).

Untuk melindungi hak serta kebutuhan dasar warga negara, macam-macam layanan administrasi seperti KTP, akta kelahiran, sertifikasi tanah, dan perijinan diberikan. Adminduk adalah rangkaian kegiatan yang melibatkan tata letak dan pengawasan pengeluaran identitas dan data kependudukan. Ini termasuk dalam pendaftaran oleh penduduk, catatan sipil, mengelola informasi oleh administrasi kependudukan, dan memanfaatkan hasilnya untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Pasal 5 tentang ASN dari UU Nomor 5 Tahun 2014 menetapkan bahwa Kantor Dispendukcapil harus memiliki etika ketika memberikan layanan terhadap masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas oleh layanan yang mereka dapatkan. Sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk menyediakan semua layanan yang berkaitan dengan pengurusan kependudukan,

khususnya yang berkaitan dengan wilayah Kota Surabaya, Dispendukcapil selama ini menerapkan model pengurusan kependudukan konvensional di mana mengharuskan orang datang langsung ke kantor untuk mengikuti prosedur administrasi atau dapat melakukannya secara online sendiri. Namun dalam hal ini memberikan pelayanan oleh Dispendukcapil nyatanya masih menerima adanya laporan pengaduan dari masyarakat Kota Surabaya maupun dari pengguna pelayanan penanganan sendiri. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara offline oleh masyarakat ataupun melalui portal online pada situs resmi Dispendukcapil atau aplikasi WargaKu.

Kondisi Dispendukcapil Surabaya menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kurang menunjukkan adanya efektif untuk memperbaiki sistem dan mekanisme penyelenggaraan kegiatan. Berkaitan dengan keterlambatan sistem pelayanan karena permasalahan staf, kekurangan fasilitas, dan proses komunikasi yang lambat antara kantor dan kecamatan atau kelurahan. Merupakan fenomena yang sering terjadi dalam proses antara hubungan pemerintah dan masyarakat yang berkaitan dengan sistem pelayanan.

Peneliti memilih untuk melakukan penelitian ini di Dispendukcapil Surabaya sebagai tujuan penelitian karena layanan administrasi kependudukan sangat penting untuk identitas masyarakat dan membantu pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan di bidang administrasi kependudukan. Meskipun ada inovasi baru, orang-orang masih merasa pelayanannya kurang memuaskan. Ada kemungkinan bahwa etika dalam pelayanan di Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya kurang maksimal. Dengan uraian pada latar belakang yang telah penulis paparkan, rumusan penelitian yang akan dilakukan adalah "Bagaimana Implementasi Etika Pelayanan Administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?"

B. TINJAUAN PUSTAKA

Teori Administrasi Publik

Menurut (Chandler dan Plano, 2004) administrasi publik merupakan proses koordinasi dan pengorganisasian personal dan sumber daya manusia untuk melaksanakan, merumuskan, dan mengatur putusan kebijakan publik. Yang dimaksud dalam hal tersebut adalah administrasi negara ialah keterampilan serta wawasan yang terbukti mengolah "urusan publik" dan melaksanakan berbagai macam tugas yang diberikan padanya. Administrasi adalah disiplin ilmu yang ditujukan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan, terutama di bidang sumber daya manusia, keuangan dan organisasi.

Administrasi dianggap sebagai koordinator dalam mengarahkan sumber daya manusia dan material untuk menggapai tujuannya. Administrasi diartikan sebagai seluruh proses kolaborasi antara dua orang ataupun lebih berdasarkan objektivitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Adapun beberapa unsur dalam manajemen, diantaranya (Antonio & Safriadi, 2012):

1. Lebih dari dua orang tampil.
2. Memiliki tujuan.
3. Ada tugas yang harus diselesaikan.
4. Memiliki alat dan perlengkapan

Teori Pelayanan Publik

Pelayanan masyarakat atau publik mengacu pada kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah kepada warga negara secara kelompok atau unit dan memberikan kepuasan. Beberapa jenis bentuk pelayanan publik, yaitu:

1. Pelayanan administrasi yang menghasilkan pelayanan yang diberikan dalam bentuk berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti kewarganegaraan dan kepemilikan barang atau transfer.
2. Jasa komoditas, yang menghasilkan jasa yang digunakan oleh masyarakat dalam berbagai bentuk atau jenis komoditas, seperti listrik dan air.
3. Pelayanan, yang hasilnya berupa pelayanan berupa berbagai pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti penyelenggaraan transportasi, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan pendidikan dan penyelenggaraan fasilitas umum.

Teori Etika Administrasi Publik

Misalnya, etika dalam menerapkan persamaan dan kebebasan harus dipahami dengan seksama dan dipraktikkan secara adil sesuai dengan nilai-nilai universal. Salah satu teori moral adalah deontology, yang berarti “kewajiban” atau “kebutuhan”. Perwakilan deontologi adalah Kant (1724-1804). Dalam teori ini, dasar perilaku baik atau buruk adalah kewajiban. Perilaku itu baik, jadi kita harus. Sedangkan perilakunya buruk, itu haram bagi kita. Teori ini menekankan bahwa baik buruknya suatu perbuatan tidak dinilai dari segi dampak yang ditimbulkannya, melainkan dari segi kewajibannya (Maiwan, 2018). Etika kepengurusan administrasi publik adalah bidang pengetahuan yang berkaitan dengan prinsip-prinsip perilaku yang baik dan ajaran moral bagi penyelenggara pemerintahan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan dan pelaksanaan tugas publik. Bidang ilmu ini menjanjikan untuk memberikan standar, prinsip etika, kode etik, yang dapat dipraktikkan oleh setiap pejabat untuk menerapkan pemerintahan yang bersih untuk kepentingan semua komponen negara. Artinya etika tersebut berusaha untuk menjelaskan norma terkait dengan apa yang menjadi kewajiban setiap pejabat dalam menjalankan fungsi, wewenang serta jabatannya.

Dalam hal ini penelitian berfokus pada penerapan etika dalam pelayanan administrasi di Dispendukcapil Surabaya. Dimana nilai *guideline* digunakan sebagai indikator berdasarkan pemikiran Mertins Jr. pada Maani (2010) terdapat 4 poin penting yang menjadi patokan dalam perawatan etika, yaitu:

1. Kesetaraan, yaitu pekerja wajib memberi pelayanan yang setara kepada masyarakat tanpa diskriminasi dan sesuai dengan peraturan.
2. Pemerataan (fairness), yaitu pegawai tidak melakukan diskriminasi dalam pemberian pelayanan.
3. Loyalitas, loyalitas pegawai terhadap instansi yang tidak menimbulkan kekeliruan dalam pemberian pelayanan yang menimbulkan kerugian oleh lembaga dan kepatuhan terhadap peraturan.
4. Tanggung jawab, yaitu pekerja dapat mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya dengan maksimal dan sesuai amanat yang diberikan agar tidak merugikan lembaga.

C. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif dengan teknik mengumpulkan data berdasarkan wawancara bersama narasumber, pemantauan langsung oleh peneliti dan pengarsipan. Penjabaran data meliputi tahap reduksi data, pemaparan data, validasi data, dan determinasi atau penarikan kesimpulan. Metode penelitian ini bertujuan untuk memberikan hasil secara obyektif tentang etika para pegawai dalam pemberian pelayanan di Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya.

Fokus Penelitian

Fokus peneliti yaitu menganalisis bagaimana etika pegawai pelayanan administrasi di kantor Dispendukcapil apakah sudah mengimplementasikan pelayanan dengan menggunakan teori Mertins Jr pada Maani (2010) dimana terdapat 4 indikator penting sebagai panduan dalam pelayanan yang beretika yaitu:

1. Persamaan hak sama artinya dengan memberikan perlakuan yang sama terhadap pelayanan oleh pegawai administrasi di Dispendukcapil Surabaya. Hal ini dapat diatur pada birokrasi dalam memberi pelayanan yang maksimal dan sama terhadap seluruh pihak tanpa membedakan status sosial, kepercayaan, suku, dan lain-lain, yang dimaknai sebagai menyamakan sesuatu tanpa membedakan ciri-ciri yang menunjukkan perbedaan.
2. Keadilan yaitu kenyataan bahwa pegawai administrasi Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kota Surabaya tidak boleh membeda-bedakan dan pelayanan masyarakat diberikan sesuai dengan kebutuhan. Perlakuan yang adil dan setara diperlukan dalam masyarakat majemuk, tetapi kadang kala perilaku yang adil namun tak setara diperlukan untuk orang tertentu yang membutuhkan. Indikator melayani masyarakat dengan baik dan ramah, pelayanan berbasis kebutuhan ditawarkan kepada masyarakat, yang dijelaskan kepada masyarakat sebelum dan selama proses pelayanan.
3. Loyalitas ialah pelayanan yang dapat diartikan sebagai transfer tenaga serta pikiran yang tulus, memprioritaskan kepentingan umum. Dalam hal kesetiaan, itu berarti mampu mematuhi aturan dan mengikutinya dengan penuh tanggung jawab dan hati-hati. Loyalitas karyawan merupakan bagian dari evaluasi kinerja yang menunjukkan seberapa loyal karyawan dalam menunaikan tugasnya, apakah memenuhi tugas dan tanggung jawabnya.
4. Tanggungjawab ini terkait dengan tanggung jawab pegawai Dispendukcapil yang bersedia menjalankan pekerjaannya sehubungan dengan pelayanan yang diberikan dengan sungguh-sungguh dan tepat waktu serta berani mempertaruhkan pekerjaannya. Bentuk tanggung jawab pegawai ditunjukkan apabila setiap pegawai mampu melaksanakan dan menunaikan tugasnya dengan benar disiplin waktu, serta tidak menyalahkan orang lain dalam arti bersedia menanggung resiko atas tindakannya.

Lokasi Penelitian

Durasi dalam penelitian ini diperkirakan selama 2 bulan. Bertempat di Kantor Dispendukcapil terletak di Museum Surabaya (Gedung Siola) dan berlokasi di Jl. Tunjungan No.1-3, Genteng, Kec. Genteng, Surabaya, Jawa Timur.

Hal tersebut dilaksanakan guna mengetahui bagaimana nilai etika pegawai dalam memberikan pelayanan di Dispendukcapi Surabaya.

Sumber Data

Pada penelitian kali ini, dua jenis data yang diolah oleh peneliti antara lain:

1. Data primer merupakan data yang dihasilkan dari sumber awal di lapangan, misalnya:
 - a) Data hasil wawancara langsung, sebuah interaksi secara langsung antara peneliti dengan narasumber. Wawancara dimanfaatkan untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan pertanyaan kepada responden secara lisan.
 - b) Hasil survei, pengumpulan data melalui pengamatan secara sistematis dan pencatatan gejala-gejala yang muncul pada objek penelitian.
2. Data sekunder merupakan hasil berdasarkan sumber data kedua, yaitu data tertulis yang diperoleh dari sumber data sekunder instansi terkait, serta surat kabar, e-book, buku cetak, majalah, hasil wawancara, dan sebagainya.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam setiap penelitian, ketelitian juga diperlukan dalam hal mengumpulkan data. Atau ketelitian dalam pemilihan dan konstruksi teknik akumulasi data yang berpengaruh terhadap objektivitas hasil penyelidikan, maka peneliti melakukan beberapa teknik pengumpulan data yaitu menggunakan metode observasi dan metode wawancara.

Teknik Analisis Data

Langkah selanjutnya ialah tahap analisis atau penguraian data. Ada berbagai teknik analisis, penulis menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dimana analisis data kualitatif, dilakukan ketika pengumpulan data dan sesudah pengumpulan data pada periode tertentu. Miles dan Huberman menyarankan agar kegiatan dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara iteratif dan berlangsung terus menerus hingga selesai, sehingga data menjadi jenuh. Analisis ini terdiri atas 3 tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Dimana ketiga hal tersebut merupakan kegiatan yang saling terkait satu sama lain pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data.

1. Reduksi data, yaitu data yang didapat peneliti di lapangan mayoritas banyak, sehingga perlu dicatat dengan cermat dan detail. Meringkas data dengan memilih hal yang utama dan memfokuskan pada yang penting. Dengan begitu, data yang direduksi akan menciptakan hasil yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Pada tahap reduksi, setiap peneliti berpedoman pada tujuan yang ingin dicapai. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah tentang hasil (Lisabella, 2013).
2. Pemaparan data yaitu setelah tahap reduksi, langkah berikutnya adalah menampilkan data yang ada. Dalam metode penelitian ini, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian, grafik, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini, Miles dan Huberman lebih terbiasa menyajikan data dalam penelitian kualitatif dengan teks naratif.
3. Terakhir yang dilakukan dalam analisis data menggunakan metode ini adalah menarik kesimpulan dan memverifikasi. Kesimpulan awal dapat berubah jika

tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukung langkah pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan yang disajikan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang disajikan akan menjadi kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah penemuan-penemuan yang belum pernah ada sebelumnya.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Berdasarkan (Wahyudi Kumorotomo, 2011: 6-8) berpendapat bahwa etika (etika) adalah anak dari filsafat yang terdiri dari filsafat moral dan penalaran (philosophical judgment). Menurut Poejawijatna, dalam (Pasolong, 2013:190) bahwasanya etika merupakan salah satu dari cabang filsafat. Sebagai tugas etis, dia mencari yang baik dan yang buruk dalam perilaku manusia. Etika mengkaji perilaku manusia, mana yang buruk dan mana yang tidak. Etika birokrasi pamong praja sangat penting dalam praktek pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kota Surabaya, berfungsi sebagai pedoman, acuan dan pedoman bagi tugas-tugas pelayanan administrasi. Etika memiliki fungsi dalam organisasi pemerintahan, yang pertama adalah sebagai pedoman, acuan, acuan bagi penyelenggaraan negara (birokrasi publik) dalam pemenuhan atribusi dan kewenangannya, sehingga aktivitasnya dalam organisasi dianggap baik, dipuji dan tidak dikritik. Kedua, etika birokrasi sebagai tolok ukur untuk menilai apakah sifat, perilaku, dan aktivitas birokrasi publik dinilai baik, tidak tercela dan terpuji. Dengan kedua fungsi diatas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kota Surabaya benar-benar mengutamakan etika pelayanan, sehingga bahwa nilai-nilai Nilai-nilai yang terkandung dalam etika pelayanan administrasi dirasakan di masyarakat.

Dimensi etika diintegrasikan ke dalam keputusan pelayanan publik, dikarenakan pelayanan kepada publik dimaksudkan untuk melayani kepentingan masyarakat, bangsa dan negara. Etika berfungsi sebagai panduan untuk pengambilan keputusan dan sebagai dasar untuk mengevaluasi pro dan kontra dari keputusan. Selanjutnya keterkaitan antara etika dan pelayanan dapat dilihat pada kenyataan yang ada bahwa warga negara telah memberikan kepercayaan sumber daya publik kepada birokrasi.

Teori deontologi oleh Immanuel Kant (1724-1804), pada teori tersebut latar baik dan buruknya perilaku ialah keterpaksaan. Karena kita harus memberikan perbuatan baik bahkan jika perbuatan itu buruk, hal tersebut diharamkan bagi kita. Pada teori ini menekankan bahwa baik maupun buruknya perilaku tidak dinilai dari akibat yang ditimbulkannya, melainkan dari kewajibannya.

The Liang Gi (2006) menyebutkan bahwa pejabat publik dapat menggunakan standar etika pelayanan publik Josephson American Institute sebagai pedoman atau acuan dalam memberikan pelayanan, antara lain: 1.) Kejujuran, bisa diandalkan; 2.) menjaga komitmen, memenuhi janji, dan berpegang teguh pada jiwa perjanjian sesuai dengan isinya, serta tidak ada

penafsiran sepihak terhadap syarat-syarat perjanjian; 3.) integritas, yang diartikan memiliki prinsip, kesungguhan, dan tidak meninggalkan cita-cita moral dan tidak melakukan perlakuan ganda; 4.) Taat terhadap kewajiban yang harus dilakukan; 5.) Bersikap adil, setara, toleran, menerima perbedaan, dan berpikiran terbuka; 6.) Mempertimbangkan kebutuhan orang lain dan bertindak dengan baik hati dalam pelayanan; 7.) Menghormati, menghormati martabat manusia, privasi dan penentuan nasib sendiri untuk semua; 8.) Kewarganegaraan, bertanggung jawab untuk menghormati, menghormati dan mempromosikan pengambilan keputusan yang demokratis; 9.) Excellence, memperhatikan kualitas pekerjaan.

Pelayanan publik dapat diartikan secara sempit atau luas, menurut Keban (2001). Penyediaan barang dan jasa kepada masyarakat oleh negara sebagai bagian dari tugas pelayanan publiknya dikenal sebagai definisi terbatas dari pelayanan publik. Tergantung pada jenis dan tingkat kebutuhan masyarakat, sumber daya masyarakat, dan pasar, pemerintah dapat menawarkan produk dan jasa secara langsung atau melalui kemitraan dengan sektor swasta dan masyarakat. Ide ini berfokus pada penyampaian layanan publik yang efektif melalui sistem perawatan kesehatan. Prioritas kepentingan publik adalah salah satu konsep panduan administrasi publik, yang terkait erat dengan gagasan pelayanan publik. Dalam lingkungan ini, pelayanan publik lebih menekankan pada bagaimana aspek administrasi publik, seperti desain organisasi dan perencanaan strategis karena pemerintah adalah penyedia layanan dengan tugas yang ditugaskan dan prosedur manajemen dimaksimalkan dan digunakan secara efisien dan efektif.

Proses pelayanan administrasi Dispendukcapil didukung oleh unsur-unsur sebagai berikut, sehingga etika pelayanan dapat berjalan sebagaimana mestinya: Penampilan, ketepatan waktu dan janji, pelayanan, pengetahuan dan kompetensi, kesopanan dan keramahan, kejujuran dan kepercayaan, kepastian hukum, dan transparansi.

Etika pegawai dalam pelayanan administrasi mengacu pada bagaimana anggota staf bertindak ketika memberikan pelayanan sesuai dengan standar lembaga. Menurut Martins Jr. Maani (2010), prinsip panduan digunakan sebagai indikator empat tema, dan penerapan etika pelayanan administrasi di Dispendukcapil Surabaya menjadi pokok bahasan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini. Yang menjadi pedoman etika pelayanan yaitu:

1. Persamaan

Persamaan tersebut dipahami lembaga harus dapat memberikan pelayanan yang konsisten terhadap seluruh pihak dan memberikan perlakuan yang sama kepada warga dalam pelayanan pelayanan administrasi. Perlakuan yang sama yaitu sama halnya dengan kejujuran, perilaku yang pantas dihormati. Indikatornya ialah adanya persamaan hak, yang dapat diidentifikasi berdasarkan status sosial, orientasi politik, agama, suku, kebangsaan, ras dan gender.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dari warga maupun dari instansi sendiri serta observasi yang dilaksanakan oleh peneliti maka dikatakan bahwa dalam pelayanan administrasi di Kantor Dispendukcapil sudah baik dalam memberikan pelayanan, tidak terdapat perbandingan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan

melihat status sosial, afiliasi politik, agama, suku, bangsa, ras maupun gender. Pelayanan diberikan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku pada Dispendukcapil Surabaya. Akan tetapi masih ditemukannya kendala seperti dalam wawancara bersama salah satu warga menyebutkan bahwa diduga adanya nepotisme dimana salah satu warga yang hendak melakukan perekaman ulang KTP tetapi tidak bisa namun ada warga lain yang bisa melakukan perekaman ulang, perbedaan pelayanan manajemen kependudukan tidak lepas dari aspek psikologis aparatur administrasi publik. Adanya sikap kekeluargaan atau dapat dibilang “kenalan” merupakan menghambat terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat dan karenanya perlu dievaluasi dan diperbaiki.

Meskipun begitu hal tersebut mendapatkan tanggapan oleh ibu Nurul Hidayah selaku Kabid Pengelolaan Informasi Admindak yang menjelaskan bahwa untuk perekaman ulang KTP memang memiliki syarat tertentu, dalam hal tersebut bisa saja warga yang bisa melakukan perekaman ulang KTP memang memenuhi syarat dimana syarat tersebut contohnya perubahan dari tidak berhijab jadi berhijab atau adanya perubahan fisik. Diluar itu pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan administrasi sudah sangat bagus dengan tidak membedakan pelayanan kepada warga dari hal sosial, politik, suku, ras, maupun agama.

Dalam hal ini dapat dikatakan etika pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dari segi persamaan hak tanpa melihat status sosial, afiliasi politik, etnis agama, suku, bangsa, ras, maupun gender dapat diterapkan dengan baik, namun adanya dugaan nepotisme masih harus dievaluasi agar tidak membuat warga merasa mendapatkan perlakuan yang tidak sama.

2. Keadilan (*equity*)

Keadilan tidak membeda-bedakan dalam pemberian pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan. Untuk masyarakat majemuk, perilaku yang adil dan setara sangat diperlukan namun terkadang perilaku yang adil tetapi tidak setara dibutuhkan untuk beberapa orang yang membutuhkan. Indikator pengabdian masyarakat yang baik dan ramah, masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan kebutuhannya, memberikan penjelasan sebelum dan selama pengabdian masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan serta hasil observasi peneliti dalam segi keadilan pelayanan administrasi yang diberikan Dispendukcapil Surabaya sangat maksimal, dimana warga merasa pelayanan yang diberikan tidak merugikan orang lain dan memuaskan. Pemberian pelayanan administrasi juga sangat memperhatikan kebutuhan masing-masing masyarakat contohnya yang berkebutuhan khusus atau kelompok rentan dimana Dispendukcapil Surabaya telah menyediakan tempat sendiri dalam melayani administrasi warga. Kepuasan masyarakat sendiri juga telah dirasakan oleh Dispendukcapil Surabaya dalam memberikan pelayanan yang dapat dilihat dari hasil survey kepuasan masyarakat yang selalu meningkat setiap tahunnya.

Dalam hal ini etika pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam segi keadilan telah diterapkan dengan baik, pegawai pelayanan memberikan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama namun juga dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.

3. Kesetiaan (*loyalty*)

Loyalitas, khususnya kemampuan untuk menerapkan aturan yang ada dan mengabdikan diri untuk pelayanan tanpa pamrih, diartikan sebagai kesetiaan terhadap konstitusi, hukum, pemimpin, bawahan, dan rekan kerja. Berbagai jenis loyalitas ini saling terkait dan tidak ada loyalitas mutlak dalam memberikan beberapa jenis loyalitas sementara mengabaikan yang lain, indikatornya adalah tetap dalam organisasi, tidak melanggar yang lain melanggar aturan cuti sakit, tiba di kantor tepat waktu, bersedia bekerja sama, membantu rekan kerja. Menurut James H. menyatakan bahwa kode etik bagi manajer publik meliputi: Kejujuran, taat aturan dan pegawai negeri yang adil, artinya pejabat publik harus menilai dampak perilaku mereka terhadap publik maupun negara dan setiap pegawai harus ingat apabila mereka bekerja untuk kepentingan publik dan negara.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dan hasil wawancara bersama informan menunjukkan bahwa kesetiaan yang ditunjukkan pegawai pelayanan administrasi kepada Dispendukcapil sangat tinggi, pegawai telah memberikan loyalitas secara penuh kepada Dinas, hal tersebut dibenarkan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan bahwa pegawai sangat antusias terhadap apapun yang merupakan tugasnya. Salah satu bentuk kesetiaan ditunjukkan pegawai terhadap instansi sampai batas waktu pulang kerja. Akan tetapi, apabila ada tugas dinas yang mengharuskan lembur, pegawai pelayanan tetap melaksanakan karena hal tersebut merupakan tugas dari pegawai pelayanan. Selain kesetiaan terhadap dinas, pegawai juga telah memberikan kesetiaan kepada pimpinan, bawahan, serta rekan kerja seperti.

Dari hasil penelitian ini yang dapat kita simpulkan bahwa etika pelayanan administrasi di Kantor Dispendukcapil Surabaya dari hal kesetiaan diterapkan dengan baik. Dapat dibuktikan dari kesadaran pegawai dalam menaati peraturan kedinasan yang ada serta selalu menjaga nama baik dinas sendiri. Selain itu kesetiaan juga ditunjukkan kepada pimpinan, bawahan serta rekan kerja tanpa mengabaikan diantaranya.

4. Tanggungjawab (*responsibility*)

Menurut Azheri (2012:86) Tanggung jawab adalah mempertanggung jawabkan suatu kewajiban dan mencakup keterampilan, kemampuan, dan keahlian. Kewajiban untuk bertanggung jawab atas hukum yang dilakukan dan untuk memperbaiki atau mengganti kerugian yang ditimbulkan. Dari penjelasan yang ada dapat diketahui bahwa harus dapat memutuskan suatu tindakan dan harus dapat menerima resiko dari suatu tindakan. Akuntabilitas, yaitu setiap pejabat di Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Surabaya harus mempertanggungjawabkan apa yang telah dilakukan, indikator menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan tepat, tidak

membiarkan kesalahan orang lain, menjaga dan menyimpan barang milik negara, dalam hal apapun masih tersedia, utamakan kepentingan pelayanan, berani dan berani mengambil resiko.

Berdasarkan hasil observasi peneliti serta wawancara bersama informan menunjukkan bahwa tanggungjawab yang diberikan oleh pegawai pelayanan administrasi di Dispendukcapil Surabaya secara baik dan bertanggungjawab atas apa yang dikerjakan serta pegawai pelayanan juga meminta maaf apabila terjadi kesalahan. Akan tetapi kesalahan maupun kendala masih ditemukan yaitu adanya keluhan mengenai lamanya blanko KTP yang menjadi keresahan warga. Namun pegawai berusaha memberikan respon cepat dan sesuai dengan aturan dengan memberikan pengertian kepada masyarakat akan kendala yang terjadi. Pegawai pelayanan administrasi juga telah menjaga barang milik negara yang menjadi fasilitas pelayanan sesuai dengan fungsinya.

Dalam hal ini etika pelayanan administrasi di Kantor Dispendukcapil cukup, karena masih saja ada keluhan warga yang dirasa direspon kurang cepat dan baik. Namun diluar itu pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan dilakukan dengan baik.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Dari pelaksanaan penelitian yang sudah dijalankan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa etika yang sudah diimplementasikan dalam pelayanan Dispendukcapil Kota Surabaya. Dengan peneliti menggunakan teori oleh Mertins Jr yang memiliki beberapa indikator, dengan demikian peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa etika pelayanan berdasarkan segi persamaan hak yang diterapkan kurang baik karena meskipun pegawai sudah melakukan pelayanan dengan masyarakat tanpa memandang satu dari status sosial, ras, suku, agama dan politik namun masih ditemukannya masalah dimana warga merasa adanya nepotisme. Dari segi keadilan sudah dapat menerapkan secara baik seperti melayani masyarakat dengan ramah, melayani masyarakat berdasarkan kedatangan, memberikan penjelasan ketika proses pelayanan, pemberian pelayanan administrasi juga sangat memperhatikan kebutuhan masing-masing masyarakat contohnya yang berkebutuhan khusus atau kelompok rentan dimana menyediakan tempat sendiri dalam memberikan pelayanan administrasi. Kemudian dilihat berdasarkan kesetiaan yang sudah diimplementasikan di Dispenduk Kota Surabaya ini sudah baik, hal tersebut dibuktikan dengan pengabdian pegawai kepada negara serta loyalitas penuh kepada dinas, pimpinan, bawahan, maupun rekan kerja yang diberikan oleh pegawai pelayanan administrasi. Kesadaran pegawai sendiri terhadap pekerjaannya juga tinggi dengan datang datang tepat waktu, menaati peraturan dan selalu menjaga nama baik dinas. Yang terakhir berdasarkan tanggungjawab yang diberikan pegawai pelayanan administrasi di kantor dinas sendiri kepada warga dapat diterapkan dengan cukup karena belum seluruhnya diterapkan dengan baik. Dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya masih terlihat adanya masalah dimana warga merasa kurang responsifnya pegawai pelayanan dalam menanggapi keluhan warga.

Saran

1. Memberikan pelatihan kepada pegawai pelayanan mengenai beretika serta cara memberikan pelayanan yang tepat dengan standart operasional prosedur untuk mengurangi adanya nepotisme dan diskriminasi.
2. Pemerintah melakukan monitoring pengaduan pelayanan secara rutin pada semua media pengaduan yang tersedia.
3. Memberikan papan informasi pada loket pelayanan administrasi dengan jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, H., & Safriadi, N. (2012). Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi Informatika (SI-ADIF). 4(2), 12–15.
- Arfita, S., Ekha Putera, R., & Zetra, A. (2022). Implementasi Etika Aperatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 162–169. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i2.1876>
- Asisa, U. (2021). Etika Pelayanan Administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Boccio, D. E. (2017). Using ethical orientations to explain administrative pressure to practice unethically: A pilot study. *Cogent Education*, 4(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2017.1345675>
- Faturahman, B. M. (2018). Aktualisasi Nilai Demokrasi dalam Perekrutan dan Penjaringan Perangkat Desa. *Jurnal Sosial Politik*, 4(1), 132. <https://doi.org/10.22219/sospol.v4i1.5557>
- Hasanah, D. I. (2019). Moral dan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 48–58.
- Ilmu, S., Negara, A., Meirinawati, D., & Ap, M. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya Arlita Rakhmah Abstrak. 1–7.
- Jabar, B. (n.d.). Konsep Pelayanan Publik. 2014. <https://bapenda.jabarprov.go.id/2014/03/14/konsep-pelayanan-publik/>
- Lina Marlioni. (2017). Penerapan nilai-nilai etika bagi birokrasi pemerintah dalam mewujudkan Good Governance dan Clean Government. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, Vol 4, No, 542–547. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/875/784>
- Maiwan, M. (2018). MEMAHAMI TEORI-TEORI ETIKA: CAKRAWALA DAN PANDANGAN Oleh: Mohammad Maiwan □. *Jurnal Universitas Negeri Jakarta*, 6(2), 193–215.

- Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2021). KECAMATAN TOMBOLO PAO KABUPATEN GOWA A Muh Alwilah Akbar1 □, Mappamiring2, Adnan Ma'ruf 3 2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia PENDAHULUAN Birokrasi di Indonesia memiliki tantangan yang sangat besar dimana merek. 2.
- Ombudsman. (2022). Laporan Triwulan I. Ombudsman RI, 9. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_file_20220829_101320.pdf
- Raadschelders, J. C. N., & Chitiga, M. M. (2021). Ethics education in the study of public administration: Anchoring to civility, civics, social justice, and understanding government in democracy. *Journal of Public Affairs Education*, 27(4), 398–415. <https://doi.org/10.1080/15236803.2021.1954468>
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Santoso, T., & Dewi, M. P. (2019). Etika Aparatur Sipil Negara dalam Membangun Good Governance. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2(2), 179–187. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v2i2.648>
- Widiaswari, R. R. (2022). Etika Administrasi Publik dalam Penyelenggaraan Tata Kelola di Indonesia. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(2), 600. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i2.922>
- Widodo, J. 2001. *Good Governance, Insan Cendekia*, Surabaya
- Wijaya, A. A., Irawan, B., & Apriani, F. (2019). Samarinda. *Administrasi Negara*, 7(1), 6592–8604.
- Yuniningsih, T. (2016). Permasalahan Etika Administrasi Publik. In *Buku Ajar Mata Kuliah Etika Administrasi Publik*. http://eprints.undip.ac.id/58337/1/buku_ajar_etika_2017.pdf#page=59
- Zega, Y. (2018). Analisis Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(2), 99–104. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i2.24>