

ETIKA PELAYANAN PERMOHONAN AKTA PERKAWINAN
(Studi di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan Krembangan
Kota Surabaya Jawa Timur)

Putri Ika Fadilah

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

Radjikan

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

Indah Murti

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

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian adalah mendeskripsikan pelaksanaan etika pelayanan permohonan akta perkawinan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan etika pelayanan permohonan akta perkawinan di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan 4 teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan dalam permohonan akta perkawinan bagi pegawai memiliki peranan yang sangat penting karena akan menghindari dari diskriminasi dalam pelayanan, meminimalisir permasalahan pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat.

Kata kunci: *Akta Perkawinan, Etika, Pelayanan Publik, Masyarakat.*

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the implementation of the ethics of serving a marriage certificate application and to analyze the supporting and inhibiting factors for the implementation of the ethics of serving a marriage certificate application in the South Krembangan Village Office, Krembangan District, Surabaya City, East Java. This study uses a qualitative method. Data collection techniques obtained from interviews, observation and documentation. In this study using 4 data analysis techniques, namely data collection, data

reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study show that the application of service ethics in applications for marriage certificates for employees has a very important role because it will avoid discrimination in services, minimize public service problems so as to improve service quality and community satisfaction.

Keywords: *Marriage Certificate, Ethics, Public Service, Society.*

A. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang menganut prinsip demokrasi memakai sistem pemisahan kekuasaan meskipun tak sepenuhnya (Komorotomo, 2015, p. 321). Dimana kedaulatan tertinggi berada ditangan rakyat dan pemerintah bertanggung jawab penuh terhadap kesejahteraan, keadilan dan kepuasan rakyat. Salah satunya pemerintah bertugas pada menyampaikan pelayanan public (Endah, 2018). Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi hal primer pada pemerintahan. Setiap masyarakat negara berhak menerima pelayanan baik atas barang, jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah. Undang-Undang Dasar Tahun 1945 telah mengamanatkan bahwa negara harus memenuhi kebutuhan dasar bagi setiap warga negara demi kesejahteraan rakyat serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Hubungan rakyat dan pemerintah ialah proses yang dinamis dimana nantinya dapat membuat hubungan untuk perkembangan serta kemajuan negara. Adanya korelasi yang dimaksud seperti saling komunikatif dan harmonis. Hubungan rakyat dan pemerintah bisa dilihat dari aktivitas pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 4 dan 5 tentang aparatur sipil Negara mengungkapkan bahwa para aparatur sipil negara wajib menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Dalam Undang-Undang tersebut dinyatakan bahwa para pejabat publik wajib mematuhi kode etik serta kode perilaku pegawai, diantaranya melaksanakan tugasnya dengan cermat serta disiplin, melayani dengan perilaku hormat, sopan, tanpa tekanan dan menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara.

Pemerintah menjadi penyedia pelayanan publik yang banyak diharapkan oleh rakyat harus bertanggungjawab dan berupaya menyediakan pelayanan yang terbaik demi menaikkan pelayanan publik. Selain itu, kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur untuk keberhasilan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik. Oleh sebab itu, pelayanan publik harus difokuskan di pemenuhan kebutuhan rakyat secara maksimal baik secara segi kualitas dan kuantitas. Administrasi kependudukan merupakan subsistem dari administrasi Negara yang berfungsi terhadap pelayanan oleh pemerintah, dengan adanya perubahan yang mendasar dalam Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana disebutkan bahwa setiap warga Negara Indonesia berhak dan wajib mendapatkan identitas dan pengakuan terhadap identitas tersebut secara nasional yang dapat digunakan sebagai identitas pokok dalam setiap persyaratan pelayanan publik diseluruh wilayah Negara Indonesia. Salah satu urusan pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan penerbitan akta perkawinan yang di atur dalam Undang - Undang No 16 Tahun 2019 tentang

perubahan atas Undang - Undang No 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan, kemudian dipertegas lagi dengan Peraturan Pemerintah No 9 Tahun 1975 tentang pelaksanaan Undang - Undang No 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan yang mana didalamnya secara efektif mengatur masalah pencatatan perkawinan, tatacara pelaksanaan perkawinan, tatacara perceraian, cara mengajukan gugatan perceraian, tenggang waktu bagi wanita yang mengalami putus perkawinan, pembatalan perkawinan dan ketentuan dalam hal seorang suami beristri lebih dari seorang dan sebagainya. Terdapat banyak manfaat yang diperoleh masyarakat jika sudah memiliki akta perkawinan. Seperti akta perkawinan bisa melindungi hak dan kewajiban suami istri, juga melindungi anak-anak yang dilahirkan dari perkawinan tersebut. Dengan akta perkawinan, hak atas pemenuhan kebutuhan dasar anak akan terlindungi oleh undang- undang.

Namun mengenai berita etika pelayanan public pada Kantor Kelurahan Krembangan Selatan dirasa masih kurang dibahas secara luas serta tuntas. Meskipun sudah disadari bahwa salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik artinya masalah moralitas. Padahal pada literatur pelayanan publik, etika adalah satu elemen yang sangat memilih kepuasan public yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik sendiri. Elemen ini wajib diperhatikan oleh Kantor Kelurahan Krembangan Selatan pada setiap fase pelayanan publik mulai asal penyusunan, kebijakan pelayanan, desain struktur organisasi pelayanan hingga manajemen untuk mencapai tujuan akhir asal pelayanan. Dalam konteks ini, pusat perhatian ditujukan kepada aktor yang terlibat dalam setiap fase, termasuk kepentingan aktor-aktor tersebut. Apakah para aktor telah benar-benar mengutamakan kepentingan publik diatas kepentingan-kepentingan yang berlaku menurut Martins Jr (1979) yaitu persamaan hak (equality), kesetiaan (loyalty), pertanggung jawaban (responsibility) serta menurut Pasolong (2010: 202) yaitu akuntabilitas (accountability), kualitas layanan (service quality).

B. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Etika

Istilah etika dalam Bahasa Indonesia berasal dari bahasa Yunani: *ethos*, yang berarti kebiasaan atau watak. Etika juga berasal dari bahasa Perancis: *etiquette* atau dalam Bahasa Indonesia dikenal dengan kata etiket yang berarti juga kebiasaan atau cara bergaul, berperilaku yang baik. (Susanty PKPPA Lembaga Administrasi Negara & Kiara Payung, t.t.). Etika lebih merupakan pola perilaku atau kebiasaan yang baik dan dapat diterima oleh lingkungan pergaulan seseorang. Tergantung kepada situasi dan cara pandangnya, seseorang dapat menilai apakah etika yang digunakan itu bersifat baik atau buruk.

Prinsip Etika

Dalam buku Wahyudi Kumorotomo yang berjudul *Etika Administrasi Negara* (1992) juga mengemukakan adanya 6 (enam) prinsip yang mendasari perilaku beretika yaitu keindahan, persamaan, kebaikan, keadilan, kebebasan dan kebenaran.

Konsep Kode Etik

Secara konseptual, kode etik merupakan pola aturan, tata cara, tanda, dan pedoman etis dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. Kode etik menjadi

pedoman dalam berperilaku. Suatu kode etik menggambarkan nilai profesional dari suatu profesi yang diterjemahkan ke dalam standar perilaku para anggotanya, yaitu nilai-nilai profesional dalam memberikan pengabdian kepada masyarakat.

Konsep Pelayanan

Pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan pengguna jasa, tindakan yang sukar disentuh dan diukur secara pasti ukuran kepuasannya, sangat sensitive dan sukar diprediksi serta sangat tergantung pada nilai yang dianggap pantas oleh pengguna jasa.

Konsep Pelayanan Publik

Dalam arti sempit, pelayanan publik diartikan sebagai suatu tindakan pemerintah dalam rangka pemenuhan hak-hak publik dan pelaksanaan tanggung jawabnya kepada publik dengan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat, baik diberikan secara langsung maupun secara kemitraan dengan swasta ataupun masyarakat. Sedangkan, dalam arti luas, pelayanan publik diartikan sebagai pengorbanan atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik (Perry:1989). Jadi, pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Unsur Pelayanan Publik

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/pemerintah daerah, penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dan kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Bentuk Pelayanan Publik

Menurut Laiyul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah (2020), bentuk layanan umum dibagi ke dalam dua jenis yaitu layanan secara lisan dan layanan secara tulisan.

Penerapan Etika Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Etika pelayanan publik didasarkan atas serangkaian tuntutan perilaku (rules of conduct) atau kode etik yang mengatur hal-hal yang “baik” yang harus dilakukan atau sebaliknya yang “tidak baik” harus dihindarkan. (Susanty PKPPA Lembaga Administrasi Negara & Kiara Payung, 2020). Penerapan etika memiliki keterkaitan erat dengan dunia pelayanan publik. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Keban (2005:3) yang menyatakan bahwa di sekitar tahun 1900 sampai tahun 1929 adanya saran klasik untuk memisahkan administrasi dari politik (dikotomi) yang menunjukkan bahwa administrator sungguh-sungguh netral, bebas dari pengaruh politik ketika melakukan pelayanan publik.

Asas-Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari 12 asas meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan pelaksana, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu penyelesaian, kecepatan, kemudahan dan

keterjangkauan.

Pelayanan Permohonan Akta Perkawinan

Akta perkawinan merupakan suatu dokumen otentik yang dibuat oleh pejabat pencatat nikah, dalam hal ini ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membuktikan telah terjadi pernikahan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 34 Ayat 1 menyatakan dengan tegas bahwa Perkawinan yang sah menurut Peraturan Perundang-undangan wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada Instansi Pelaksana di tempat terjadinya perkawinan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak tanggal perkawinan. Akta perkawinan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang perlu dimiliki oleh pasangan suami istri yang telah sah menikah secara agama dan negara. Ketentuan perkawinan dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai seorang suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Undang-Undang No.1 Tahun 1974 (UU Perkawinan) tersebut menyatakan bahwa sahnya suatu perkawinan adalah apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu dan tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Martins Jr (1979) yaitu persamaan hak (equality), kesetiaan (loyalty), pertanggung jawaban (responsibility) serta menurut Pasolong (2010:202) yaitu akuntabilitas (accountability), kualitas layanan (service quality).

Persamaan hak (equality)

Pada teori Martins Jr, persamaan hak (equality) diartikan sebagai perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa ada memandang afiliasi politik, agama, status sosial dan etnis.

Kesetiaan (loyalty)

Pada teori Martins Jr, kesetiaan (loyalty) diartikan sebagai kesetiaan yang diberikan kepada pimpinan, bawahan, pegawai, konstitusi.

Pertanggung jawaban (responsibility)

Pada teori Martins Jr, pertanggungjawaban (responsibility) diartikan sebagai setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab yang ia kerjakan.

Akuntabilitas (accountability)

Pada teori Pasolong, akuntabilitas (accountability) diartikan sebagai memberikan tugas pertanggungjawaban dan kemampuan untuk menjawab atau menjelaskan pertanyaan terkait informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Kualitas layanan (service quality)

Pada teori Pasolong, kualitas layanan (service quality) diartikan sebagai pelayanan yang diberikan pada masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanannya.

C. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif tidak menggunakan perhitungan angka, sehingga mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian

yang telah terjadi menggunakan kalimat. Penelitian dengan tipe kualitatif bermaksud menafsirkan gejala atau fenomena yang terjadi dengan melibatkan berbagai metode penelitian yaitu wawancara dan pengamatan (observasi). Fokus dari penelitian ini adalah persamaan hak (equality), kesetiaan (loyalty), pertanggung jawaban (responsibility), akuntabilitas (accountability), kualitas layanan (service quality). Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya Jawa Timur. Adapun alasan memilih lokasi penelitian ini dikarenakan pelayanan di kantor cukup padat dan sangat penting dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga diperlukannya etika administrasi dalam pelayanan tersebut.

D. PEMBAHASAN

Persamaan Hak (Equality)

Pada teori Martins Jr, persamaan hak (equality) diartikan sebagai perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa ada memandang afiliasi politik, agama, status sosial dan etnis. Persamaan hak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah memberikan pelayanan yang tidak membeda-bedakan dari suku, agama, ras, gender dan ekonomi. Masyarakat berhak mendapat pelayanan yang adil dari pegawai. Sebagai penyedia pelayanan, mereka harus bisa memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Jika kita berperilaku tidak adil atau diskriminasi maka akan berdampak buruk bagi kemajuan organisasinya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Roro Rukmini Widiasari (2022) dalam persamaan hak, seorang aparatur pemerintah harus melakukan tugasnya dengan penuh tanggung jawab. Dimana dalam memperlakukan masyarakat harus secara adil. Perlakuan yang adil biasanya dilakukan dengan tidak mendiskriminasi dan memberikan perlakuan yang sama terhadap siapapun. Diskriminasi tidak boleh dilakukan oleh pegawai birokrasi yang memiliki sikap adil.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, persamaan hak (equality) sudah sesuai dengan teori. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dan observasi secara langsung. Di mana persamaan hak (equality) dalam etika pelayanan permohonan akta perkawinan sudah baik. Para pegawai memperlakukan adil, tidak membeda-bedakan dari suku, agama, ras, gender dan ekonomi. Sebagai penyedia layanan, pegawai disana bisa memberikan kepuasan pada masyarakat. Masyarakat sudah dilayani secara adil, tidak ada perilaku diskriminasi dan pegawai sudah berpegang teguh pada prinsip dan tujuan.

Kesetiaan (Loyalty)

Pada teori Martins Jr, kesetiaan (loyalty) diartikan sebagai kesetiaan yang diberikan kepada pimpinan, bawahan, pegawai, konstitusi. Segala jenis kesetiaan saling berkaitan satu sama lainnya, tidak ada yang mutlak mengesampingkan lainnya. Kesetiaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berupaya untuk menepati janji dalam melakukan pelayanan dengan sepenuh hati. Dimana pegawai memiliki komitmen dan kewajiban untuk tetap berada dilingkungan tanpa ada tekanan dari pihak luar.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Roro Rukmini Widiyanti (2022) dalam kesetiaan, dimana kesadaran seorang pejabat untuk taat secara ikhlas terhadap tujuan bangsa, konstitusi negara, peraturan perundang-undangan, lembaga, tugas jabatan, dan atasan demi tercapainya cita-cita bersama.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kesetiaan (loyalty) sudah sesuai dengan teori. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dan observasi secara langsung. Dimana kesetiaan (loyalty) dalam etika pelayanan permohonan akta perkawinan sudah baik. Seluruh pegawai sudah bekerja sama dengan sepenuh hati dan mereka memiliki komitmen serta kewajiban untuk tetap berada dilingkungan instansi tanpa ada tekanan dari pihak luar. Pegawai disana sudah konsisten dengan pekerjaannya.

Pertanggungjawaban (Responsibility)

Pada teori Martins Jr, pertanggungjawaban (responsibility) diartikan sebagai setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab yang ia kerjakan. Mereka juga harus mampu menyelesaikan apa yang telah menjadi tanggungannya. Para birokrat dalam menjalankan tugas dinilai baik jika memiliki kompetensi. Pertanggungjawaban yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pegawai harus memiliki sikap kewajian untuk menyelesaikan tugas. Sikap tanggungjawab sangat penting karena kita mampu menanggung resiko dan ucapan atas perbuatan pada diri sendiri.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Roro Rukmini Widiyanti (2022) dalam pertanggungjawaban, aparat birokrasi untuk memikul kewajiban dengan penuh tanggung jawab, dan ikatan yang kuat untuk melaksanakan semua tugas dan pekerjaan secara memuaskan. Aparatur birokrasi harus memiliki keinginan yang besar untuk menjalankan fungsinya secara efektif, utuh, dan paling memuaskan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pertanggungjawaban (responsibility) masih tidak sesuai dengan teori. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dan observasi secara langsung. Dimana sebanyak 3 responden mengatakan bahwa tanggung jawab dalam etika pelayanan masih dirasa kurang, sedangkan 2 responden menyatakan sudah baik. Responden yang mengatakan bahwa tanggungjawab masih dirasa kurang dikarenakan terdapat pegawai dimana dalam melakukan pelayanan tidak mematuhi aturan yang ada. Pada saat itu pegawai memiliki masalah dari luar tetapi berdampak pada masyarakat yang menerima pelayanan.

Akuntabilitas (Accountability)

Pada teori Pasolong, akuntabilitas (accountability) diartikan sebagai memberikan tugas pertanggungjawaban dan kemampuan untuk menjawab atau menjelaskan pertanyaan terkait informasi yang dibutuhkan masyarakat. Akuntabilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas harus memperhatikan kebutuhan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arsyad Daniati Hi (2021) dalam akuntabilitas, dimana pegawai memiliki kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban dan kemampuan untuk menjawab atau menerangkan atas pertanyaan terkait dengan informasi- informasi yang

dibutuhkan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, akuntabilitas (accountability) sudah sesuai dengan teori. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dan observasi secara langsung. Dimana para pegawai dalam proses penyelenggaraan pelayanan mampu mempertanggungjawabkan apa yang dikerjakan. Dan mereka dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat sudah baik.

Kualitas Layanan (Service Quality)

Pada teori Pasolong, kualitas layanan (service quality) diartikan sebagai pelayanan yang diberikan pada masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanannya. Jika pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat maka kualitas layanan dikatakan optimal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang maksimal maka kualitas layanan dikatakan belum optimal. Kualitas layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengukur tingkat pelayanan yang diberikan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arsyad Daniati Hi (2021) dalam kualitas layanan, pelayanan yang aparat berikan kepada masyarakat ditentukan oleh kualitas layanannya. Untuk mengukur kualitas layanan adalah ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kualitas layanan sudah sesuai dengan teori. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dan observasi secara langsung. Dimana para pegawai sudah melakukan pekerjaan dengan tepat waktu dan keterampilan pegawai dalam proses pelayanan. Sehingga masyarakat memiliki kepuasan dalam melakukan pelayanan. Hal itu berhubungan dengan kualitas pelayanan karena salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan melihat kecepatan dan keterampilan pegawai.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Dalam proses pelayanan publik, etika sangat diperlukan untuk dijadikan sebagai pedoman, acuan agar pegawai mampu bekerja sesuai aturan yang telah ditentukan. Dimana dalam prosesnya didukung dengan unsur yang berkaitan. Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam prosesnya yaitu

a. Faktor Pendukung

1. Keterampilan dan kecepatan pegawai

Keterampilan dan kecepatan pegawai dalam proses pelayanan di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan sudah baik. Hal itu dibuktikan dengan hasil penelitian, dimana pegawai sudah memiliki keterampilan dan kecepatan dalam melaksanakan pelayanan sehingga masyarakat merasa puas.

2. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan sudah memadai. Hal itu dibuktikan dengan hasil penelitian, dimana disetiap balai RW dan kantor kelurahan sendiri sudah memiliki peralatan yang lengkap serta ruangan sudah dapat menunjang dalam proses pelayanan.

3. Kesadaran pegawai

Kesadaran pegawai di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan sudah baik. Hal itu dibuktikan dengan hasil penelitian, dimana pegawai sudah memiliki sikap untuk memperlakukan masyarakat secara adil tidak membeda-bedakan dan

melakukan diskriminasi. Pegawai sudah memiliki kesadaran dikarenakan pelayanan publik harus mampu menciptakan suasana yang harmonis agar masyarakat dapat puas akan pelayanan yang diberikan.

b. Faktor Penghambat

1. Kurangnya pengawasan terhadap pegawai

Pengawasan dalam proses pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Dengan adanya pengawasan terhadap pegawai maka dapat meminimalisir terjadinya hal yang tidak diinginkan selama pelayanan. Pengawasan di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan masih perlu diperbaiki. Dikarenakan terdapat salah satu pegawai yang bekerja tidak sesuai aturan. Sehingga masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik.

2. Strategi pelayanan

Strategi pelayanan di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan masih perlu di perbaiki. Dikarenakan terdapat masyarakat yang mengeluh akan proses pelayanan yang dilakukan. Terdapat salah satu pegawai yang membelit-belitkan proses pelayanan, sehingga masyarakat merasa kebingungan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa dari ke lima indikator etika pelayanan publik dalam pembuatan akta perkawinan di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan sudah baik. Tetapi terdapat salah 1 indikator yang masih kurang baik.

1. Persamaan Hak (Equality)

Persamaan Hak yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya sudah baik. Hal itu sudah dibuktikan dengan para pegawai memberi perlakuan adil, tidak membedakan masyarakat dari suku, agama, ras, gender dan ekonominya.

2. Loyalty (Kesetiaan)

Kesetiaan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya sudah baik. Hal itu dibuktikan dengan para pegawai sudah melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Para pegawai melaksanakan tugasnya secara tulus dan sesuai kewajibannya.

3. Pertanggungjawaban (Responsibility)

Pertanggungjawaban yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya masih belum baik. Hal itu disebabkan oleh pegawai dalam melakukan pelayanan tidak mematuhi aturan yang ada. Pada saat itu pegawai memiliki masalah dari luar tetapi berdampak pada masyarakat yang menerima pelayanan.

4. Akuntabilitas (Accountability)

Akuntabilitas yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya sudah baik. Hal itu dibuktikan dengan para pegawai mampu menjawab segala pertanyaan atau kebutuhan yang ditanyakan oleh masyarakat.

5. Kualitas Layanan (Service Quality)

Kualitas layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di di

Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya sudah baik. Hal itu dibuktikan dengan para pegawai sudah melakukan pekerjaan dengan tepat waktu dan keterampilan pegawai dalam proses pelayanan. Sehingga masyarakat memiliki kepuasan dalam melakukan pelayanan.

6. Faktor Pendukung dan Penghambat

Dalam proses pelayanan terdapat faktor pendukung dan penghambat. Adapun faktor pendukungnya yaitu keterampilan dan kecepatan pegawai, sarana dan prasarana, kesadaran pegawai. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurangnya pengawasan terhadap pegawai dan strategi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, D. H. (2021). Etika Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten ToliToli. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1.
- Awandi, R. (2021). Implementasi Etika Pemerintahan Pada Kantor Camat Sentojo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. *Juhan Perak Vol. 2, No. 1, Hlm, 447-465*.
- Budiman, dkk. (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika : Jurnal Ilmu Sosial*.
- Daulima. F. (2018). Implementasi Etika Pejabat Publik di Sekretariat Daerah Kota Tomohon. *JAP, Vol. 4, No. 50, Hlm, 1-8*.
- Endah, K. (2018). ETIKA PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Online Universitas Galuh*.
oai:oai.jurnal.unigal.ac.id:article/1088
- Harbani Pasolong. (2007). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Heryanto. Y. (2021). Penerapan Etika Dalam Administrasi Negara. Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, Vol. 6, No. 1, Hlm. 459-467.
- Martins, Jr (ed). (1979). Professional Standards and Ethics. Washington, DC: ASPA Publisher.
- Moleong, L.J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nawawi, H. Hadari. (1983). Metode Penelitian Deskriptif. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- R Grundstein, Amando. (2001). A Strategy For Formulation and Implementation Of Cudes Of Ethics In Public Service Organizations. *International Journal of Public*.
- Rukmini, R.W. (2022). Etika Administrasi Publik Dalam Penyelenggaraan Tatat Kelola di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, Vol. 16, No. 2, Hlm. 600-608*.
- Sakti, Fajar Tri. (2020) Sistem Administrasi Negara Indonesia. Bandung: Jurusan Administrasi Publik,.
- Sakti, Fajar Tri. (2020) Sistem Administrasi Negara Indonesia. Bandung: Jurusan Administrasi Publik.
- Sinambela, Dkk. (2014). Reformasi Pelayanan Public (Teori,Kebijakan, Dan Implementasinya). Bumi Aksara.

- Sri, K. (2017). Kinerja Birokrasi Pelayanan Pencatatan Akte Perkawinan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Sukri J et al. (2017). Penerapan Etika Administrasi Negara Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat di Kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik, Vol. 3 No. 1 Hlm. 113-127*.
- Suardita, I Ketut. (2016) "Diktat Ilmu Administrasi Negara." Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Udayana.
- Suhada, Y. (2016). *JURNAL YUYUN SUHADA*.
<http://repository.unmuhpnk.ac.id/id/eprint/67>
- Susanty PKPPA Lembaga Administrasi Negara, Y. I., & Kiara Payung, J. (2020). *PENERAPAN ETIKA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK*. <http://103.85.61.66/ojs/index.php/jwk/article/view/300>
- T Agara, O. Olarinmoye. (2009). Ethics and Accountability in Nigeria's Public Service: An Historical Overview. *Journal Of Public Administration and Policy Research*.
- The Liang Gie. (2006). Etika Administrasi Pemerintahan. Jakarta: Universitas Terbuka.