

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

Analisis Implementasi Kebijakan Polda Lampung Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Pada Markas Polisi Daerah Lampung)

Ahmad Mofian

Pengaruh Motivasi Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pendamping Program Keluarga Harapan Kementerian Sosial Kabupaten Lampung Timur

Dwi Wijayanto

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional Dan Kapasitas Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Lampung

Karyawati

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Daerah Provinsi Lampung

Nurdiansyah

Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung

Refly Setiawan

Strategi Kedisiplinan Guru Dan Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Prestasi Peserta Didik (Studi Pada SMAN 1 Baradatu Kabupaten Way Kanan)

Sutamto

Pengaruh Implementasi Penggunaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Terhadap Kualitas Pendidikan Di Sman 1 Blambangan Umpu Kabupaten Way Kanan

Winingsih



e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 2 No. 2 Agustus 2016

Pembina

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, MBA

Penanggung Jawab

Dr. Yadi Lustiadi, M.Si

Ketua Penyunting

Dr. Malik, M.Si

Penyunting Ahli

Prof. Dr. Yulianto, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Akhmad Suharyo, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Nur Efendi, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Jamal, M.Si (FISIP-UHO)

Penyunting Pelaksana

Refly Setiawan, S.A.P., M.Si

Vida Yunia Cancer, S.A.N

Tata Usaha

Winda, SE

Penerbit

Universitas Bandar Lampung

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Alamat Redaksi

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Kampus B Jln. Z.A. Pagar Alam No. 89 Labuhan Ratu – Bandar Lampung 35142

Telp: (0721) 789825, Fax: (0721) 770261, E-mail: Pascasarjana@ubl.ac.id

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 2 No. 2 Agustus 2016

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------|
| Analisis Implementasi Kebijakan Polda Lampung Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Pada Markas Polisi Daerah Lampung) | 1-11 |
| Ahmad Mofian | |
| Pengaruh Motivasi Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pendamping Program Keluarga Harapan Kementrian Sosial Kabupaten Lampung Timur | 12-18 |
| Dwi Wijayanto | |
| Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional Dan Kapasitas Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Lampung | 19-30 |
| Karyawati | |
| Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Daerah Provinsi Lampung) | 31-45 |
| Nurdiansyah | |
| Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung | 46-57 |
| Refly Setiawan | |
| Strategi Kedisiplinan Guru Dan Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Prestasi Peserta Didik (Studi Pada SMAN 1 Baradatu Kabupaten Way Kanan) | 58-69 |
| Sutamto | |
| Pengaruh Implementasi Penggunaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Terhadap Kualitas Pendidikan Di Sman 1 Blambangan Umpu Kabupaten Way Kanan | 70-82 |
| Winingsih | |

**PERANAN ETIKA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

REFLY SETIAWAN, MAHASISWA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

ABSTRACT

In the public administration study, the regulation of the state civil administrative ethics is often called the code of conduct civil servants is the provisions or standards that regulate moral behavior of the apparatus / PNS. State civil apparatus ethics contains moral teaching and principles of good conduct for officials / civil servants in the discharge of duties and perform the functions of office. This research aims to determine the role of ethics in the state civil officials in the public service of population and civil registration department (Disdukcapil) Bandar Lampung.

The research method used in this study is a qualitative research method. Where researcher went to the field to obtain data from the beginning to the end of the study. Sources and types of data used are primary data and secondary data. Methods of data collection by library research, observation, interviews and documentation.

The results of this research indicate that the application of ethics in the state civil apparatus of population and civil registration department (Disdukcapil) Bandar Lampung is considered good enough. This is because they are in the public service not yet fully apply the ethical and in accordance with established procedures that are still in need monitoring either of the organizers of public services as well as from the public as users of public services and the role of ethics in the conduct of public service in population and civil registration department (Disdukcapil) Bandar Lampung.

Keywords: The role of ASN ethics, public service

A. Pendahuluan

Negara Republik Indonesia merupakan negara yang menganut asas desentralisasi. Konsekuensi dianutnya asas desentralisasi tersebut, dibentuklah unit-unit pemerintahan setempat yang disebut Daerah Otonom, yaitu daerah yang berhak dan berkewajiban untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri atas dasar kebijaksanaan dan inisiatif, serta pembiayaan yang dilakukan oleh perangkat daerah sendiri. Otonomi daerah pada dasarnya ditujukan untuk lebih mendekatkan kepada pelayanan masyarakat sesuai kebutuhannya, sehingga dengan demikian pemerintah mempunyai keleluasaan untuk melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Di Indonesia, etika birokrasi merupakan bagian dari aturan main dalam organisasi birokrasi atau pegawai negeri yang secara struktural telah diatur aturan mainnya, dan dikenal sebagai “Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (PNS)”. Dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung, pemerintah senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang baik ditengah-tengah masyarakat. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih seringkali timbul berbagai penyimpangan yang tidak semestinya.

Adapun penyimpangan-penyimpangan yang muncul dalam kaitannya dengan etika pelayanan publik

pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) yaitu meliputi:

1. Masih terdapat beberapa oknum yang bersikap tidak ramah serta tidak acuh terhadap masyarakat didalam pelayanan publik.
2. Penilaian kepuasan sebagian masyarakat terhadap pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) dinilai masih kurang baik, hal tersebut adalah disebabkan karena sikap Aparatur sipil negara pada dinas tersebut yang dinilai tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
3. Masih terdapat “pasar gelap” (dalam pengurusan KTP) yang tidak dapat dihindarkan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh oknum-oknum pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ditengah-tengah masyarakat.
4. Masih terdapat beberapa petugas pelayanan yang mendahulukan antrian untuk kerabat mereka sehingga menimbulkan ketidakadilan dalam pelayanan publik.

(Sumber: Hasil Observasi penelitian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2016)

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung?
2. Aspek-aspek apa yang menyebabkan Etika Aparatur Sipil Negara (ASN) kurang diterapkan dalam pelaksanaan layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung?
3. Apa saja nilai-nilai Etika Aparatur Sipil Negara (ASN) yang patut diterapkan dalam pelaksanaan layanan publik di

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung?

B. Kajian Pustaka dan Landasan Teori Konsep Etika

Etika merupakan ilmu atau dasar yang mempelajari tentang apa yang baik, buruk dan tentang hak dan kewajiban moral. Etika berasal dari bahasa Yunani yaitu Ethos yang berarti adat kebiasaan, cara berfikir, akhlak, sikap, watak, cara bertindak. Kemudian diturunkan ke kata *Ethich* (Inggris), etika (Indonesia). Menurut kamus besar bahasa Indonesia (Bertens, 2011:5), dijelaskan bahwa etika dibedakan menjadi tiga arti, yaitu:

1. Ilmu yang mempelajari tentang apa yang baik dan yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak).
2. Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak.
3. Serta nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat.

Dengan ketiga perbedaan tersebut maka kita akan mendapatkan pemahaman mengenai etika yang lebih lengkap sekaligus lebih bisa memahami tentang pengertian etika yang sering muncul dalam perbincangan sehari-hari baik secara lisan maupun tertulis. Objek dari etika merupakan alam yang berubah terutama alam manusia. Dari istilah tersebut, Gie (Kumorotomo, 2013:7) tidak ingin mempertentangkan penggunaan istilah etika atau moral berdasarkan keyakinan bahwa keduanya merujuk kepada persoalan yang sama, meskipun berasal dari dua istilah yang berbeda, tetapi makna epistemologinya tetap sama.

Etika Administrasi Negara

Etika administrasi negara merupakan salah satu wujud kontrol terhadap administrasi Negara dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi dan kewenangannya. Dimana administrasi Negara menginginkan sikap, tindakan dan prilakunya dikatakan

baik, maka dalam menjalankan tugas pokok, fungsi, dan kewenangannya harus menyandarkan pada etika administrasi negara. Etika administrasi Negara disamping digunakan sebagai pedoman, acuan, dan referensi, administrasi Negara dapat pula digunakan sebagai standar untuk menilai apakah sikap, perilaku, dan kebijakannya dapat dikatakan baik atau buruk (Kumorotomo, 2013:26).

Menurut Ginandjar Kartasasmita (Muhammad, 2006:22), etika adalah dunianya filsafat, nilai, moral. Administrasi adalah dunia keputusan dan tindakan. Etika bersifat abstrak dan berkenaan dengan *baik* dan *buruk*, sedangkan administrasi adalah kongkrit dan harus mewujudkan apa yang di inginkan (*get the job done*). Menurut Kumorotomo (2013:21) Pembicaraan tentang etika dalam administrasi adalah bagaimana mengaitkan keduanya, menurutnya terdapat gagasan-gagasan penting etika dalam administrasi seperti :

1. Ketertiban; Ketertiban adalah kegiatan yang menjamin terlaksananya ketentuan-ketentuan, peraturan-peraturan, perintah-perintah guna menjamin tetap tegaknya/tetap berlakunya ketentuan, peraturan tata tertib yang berlaku
2. Efisiensi; Efisiensi merupakan perbandingan yang terbaik antara input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Dengan kata lain hubungan antara apa yang telah diselesaikan.
3. Produktifitas; Produktifitas adalah suatu kinerja yang menunjukkan adanya keseimbangan dan keselarasan antara daya guna dengan hasil guna. Produktifitas dapat dikatakan sebagai ukuran pendayagunaan faktor produksi dan tenaga kerja dalam proses produksi
4. Kesadaran moral, yaitu adanya rasa wajib yang tidak bisa ditawar

Selain itu, menurut Kumorotomo (2013:413) menjelaskan bahwa terdapat indikator dalam mengukur peranan etika dalam administrasi negara yaitu meliputi etika dinilai dalam bentuk pelayanan terhadap masyarakat, etika dinilai sebagai manajemen yang efektif dan efisien, etika berperan dalam sistem penilaian kecakapan, dan etika berperan dalam perlindungan terhadap kepercayaan masyarakat.

Konsep Pelayanan Publik

Dalam lembaga pemerintahan telah ditetapkan standar minimal dari sebuah pelayanan publik, seperti diantaranya: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, dan keadilan mendapat pelayanan. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Santosa (2009 : 61), Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan Lewis dan Gilman mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat

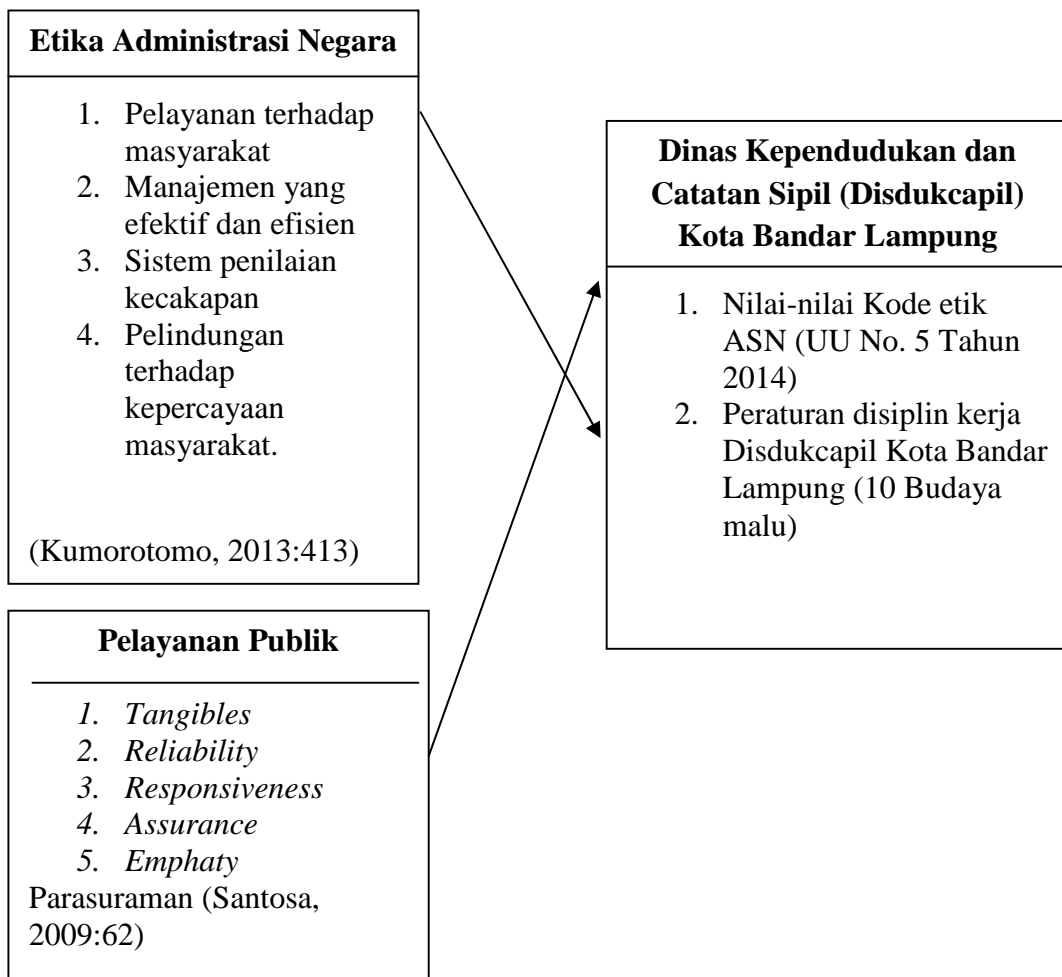
dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Sehingga dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik (Thoha, 2014:92) .

Valerie A. Zeithaml mengonsepsikan mutu layanan publik pada dua pengertian, yaitu *expected service* dan *preceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan., yaitu ; *tangibles* (terjamah), *reliability* (andal), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *credibility* (bisa dipercaya), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi),

understanding the customer (memahami pelanggan). Perpaduan antara *expeccted service dan preceived service* yang terwujud hanyalah *preceived service quality*, yaitu layanan yang bisa dimengerti oleh birokrasi (Santosa, 2009:59) .

Menurut Parasuraman (Santosa, 2009:62) terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik yaitu *Tangibles* (Tampilan fisik pemberian pelayanan), *Reliability* (Kehandalan dalam pemberian pelayanan), *Responsiveness* (Ketangapan pemberian pelayanan), *Assurance* (Jaminan atau Kepastian), dan *Emphaty* (Empati).

Kerangka Pemikiran



C. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Yang berdasarkan ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis (Sugiyono, 2013:2). Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kualitatif. Model Penelitian Kualitatif berakar pada latar alamiah sebagai keutuhan, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, mengadakan analisis data secara induktif, mengarahkan sasaran penelitiannya pada usaha menemukan teori dari-dasar, bersifat deskriptif, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangan penelitiannya bersifat sementara, dan hasil penelitiannya disepakati oleh kedua belah pihak: peneliti dan subjek penelitian (Moleong, 2013:44).

Dalam penelitian ini desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian studi kasus yaitu dilakukan untuk memperoleh pengertian yang mendalam mengenai situasi dan makna dari subjek yang diteliti. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (1 orang), Kabid Pendaftaran Penduduk (1 orang), Kasi Pendaftaran Penduduk (1 orang), Kasi Penerbitan Dokumen Catatan Sipil (1 orang), Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (3 orang), dan Masyarakat pengguna pelayanan publik (5 orang)

D. Pembahasan

Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung

Dalam penelitian ini dengan melibatkan informan yang telah menjawab beberapa pertanyaan dalam hal ini berkaitan dengan penerapan etika dalam

administrasi negara menurut Kumorotomo (2013:413) yaitu etika dinilai dalam bentuk pelayanan terhadap masyarakat, etika dinilai sebagai manajemen yang efektif dan efisien, etika berperan dalam sistem penilaian kecakapan, dan etika berperan dalam perlindungan terhadap kepercayaan masyarakat.

Etika Dinilai Sebagai Bentuk Pelayanan Terhadap Masyarakat.

Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung menjelaskan bahwa:

“Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah optimal dalam memberikan layanan terhadap masyarakat terkait pelayanan publik. Hal tersebut terlihat dari kinerja aparatur pada Disdukcapil yang dinilai cukup memuaskan bagi masyarakat. Selain itu, setiap petugas layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga dapat meminimalisir penyimpangan atau perbuatan yang tidak diharapkan”. (Wawancara 2016).

Disdukcapil Kota Bandar Lampung memiliki peraturan disiplin kerja yang tergolong dalam kategori 10 Budaya Malu yaitu meliputi:

1. Malu Datang Terlambat
2. Malu Tidak Ikut Apel
3. Malu Pulang Lebih Awal
4. Malu Tidak Masuk Kerja
5. Malu Sering Izin
6. Malu Tidak Memakai Pakaian Tidak Sesuai Peraturan
7. Malu Bekerja Tidak Terprogram
8. Malu Bekerja Terbengkalai
9. Malu Tidak Bertanggung Jawab
10. Malu Tidak Bertata Krama Dan Sopan Santun.

Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung menjelaskan bahwa:

“Apabila 10 budaya malu tersebut tidak dipatuhi oleh petugas layanan publik Disdukcapil Kota Bandar Lampung, maka akan dikenakan sanksi yang tegas terhadap petugas tersebut. Hingga saat ini belum pernah terjadi suatu penyimpangan yang fatal dilakukan oleh petugas layanan publik pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung sehingga dari kesalahan-kesalahan yang terjadi pada layanan publik biasanya disebabkan oleh kelalaian dari pihak masyarakat itu sendiri seperti contoh dalam pembuatan E-KTP, biasanya yang menjadi masalah adalah Data Kependudukan yang ganda atau sering disebut dengan *doubel record* (perekaman ganda) dan masuk kedalam data biometrik. Dalam hal ini disebabkan karena masyarakat yang telah pindah atau keluar kota tidak melapor kepada pihak Disdukcapil Kota Bandar Lampung dan membuat KTP diluar kota kemudian membuat lagi di Bandar Lampung dengan berbagai macam alasan sehingga terjadinya *doubel record*. Selain itu, kurangnya pengetahuan masyarakat dalam prosedur pembuatan KTP maupun KK sehingga dari pihak Disdukcapil terkesan birokratis. Masyarakat mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan data yang diberikan lengkap maka untuk pembuatan KTP atau KK akan mudah dan tidak sulit dilakukan. Selain itu, pihak Disdukcapil juga memiliki program *Two In One* yaitu perubahan KK menjadi satu berkas dengan pembuatan Akta Kelahiran dan program *One Day Service* untuk permohonan pembuatan KK,

KTP, Surat Pindah, dan Akta Kelahiran dengan ketentuan legalisir pukul 08.00-10.00 WIB dapat diselesaikan dalam satu hari (dapat ditunggu). Sedangkan permohonan yang diterima dari pukul 10.00-15.00 WIB dapat selesai dalam waktu maksimal 2 hari kemudian”. (Wawancara 2016).

Dari pernyataan tersebut menerangkan bahwa petugas layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung telah berupaya secara optimal dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat serta memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, kesalahan-kesalahan yang terjadi pada layanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung disebabkan oleh kelalaian masyarakat pengguna layanan publik itu sendiri dan tidak mematuhi prosedur yang telah ditetapkan. Kabid Pendaftaran Penduduk menjelaskan bahwa:

“Pihak Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan oleh sikap dan sopan santun petugas dalam memberikan layanan yang dinilai baik kepada masyarakat. Selain itu, petugas layanan publik telah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk dapat memberikan kritik dan saran baik melalui kotak saran yang telah disediakan pada gedung SINTAP maupun sms/call center kepada pihak Disdukcapil guna perbaikan kinerja layanan publik ditengah-tengah masyarakat. Mengenai permasalahan yang terjadi dalam layanan publik, menurutnya kesalahan tersebut bersumber dari masyarakat itu sendiri. Masyarakat

banyak yang tidak mengetahui prosedur pembuatan KTP dan masih banyak masyarakat yang memiliki NIK ganda. Mengenai kesalahan teknis yang disebabkan oleh masyarakat itu sendiri dapat di minimalisir sejauh yang bersangkutan dapat memberikan data yang valid". (Wawancara 2016).

Dari keterangan tersebut petugas layanan publik pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah bekerja secara maksimal serta memberikan sikap keramah-tamahan kepada masyarakat pengguna layanan publik sehingga dinilai baik oleh masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan teori pelayanan publik menurut Parasuraman (Santosa, 2009:62) yaitu *Responsiveness* atau ketanggapan pemberi layanan yang terdapat pada pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Petugas layanan publik memberikan pelayanan dengan optimal dan tanggap dalam melayani masyarakat. Mengenai kesalahan yang terjadi pada pelayanan publik di Disdukcapil hal tersebut disebabkan oleh masyarakat itu sendiri yang dikarenakan masyarakat tidak mengetahui prosedur dalam pembuatan KTP.

Menurut Petugas pelayanan E-KTP, KK, Surat Pindah, dan KIA pada Loker II gedung SINTAP menerangkan bahwa:

"Dalam memberikan layanan kepada masyarakat sebaiknya lebih memperhatikan nilai-nilai kedisiplinan dan budaya malu yang ditetapkan oleh pihak Disdukcapil Kota Bandar Lampung sehingga petugas layanan publik memiliki kesadaran akan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Petugas layanan publik terutama di gedung SINTAP telah memberikan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat meskipun masih

terdapat beberapa oknum petugas layanan yang mengabaikan prosedur yang telah ditetapkan akan tetapi masih terdapat sebagian besar petugas layanan yang mematuhi prosedur tersebut". (Wawancara 2016).

Dari keterangan tersebut petugas layanan publik terutama di gedung SINTAP telah memberikan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat meskipun terdapat beberapa oknum petugas layanan publik yang tidak mentaati peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan akan tetapi sebagian besar petugas layanan publik masih mematuhi peraturan tersebut.

Menurut masyarakat pengguna layanan publik menerangkan bahwa:

"Dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung tidak dikenakan biaya atau dikatakan gratis sehingga membuat KTP dapat langsung ke Disdukcapil Kota Bandar Lampung tanpa melalui perantara. Akan tetapi, apabila membuat di kecamatan maka dikenakan tarif biaya berkisar Rp.50.000,- hingga Rp.75.000,- dan pembuatan KTP yang relatif cepat. Hal tersebut diperoleh melalui informasi yang didapat dari oknum pihak kecamatan mengenai pembuatan KTP. Kinerja layanan publik pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung dinilai baik meskipun waktu pembuatan KTP yang relatif lama". (Wawancara 2016).

Dari keterangan tersebut dapat diperoleh petunjuk bahwa pembuatan KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung tidak dikenakan biaya atau dikatakan gratis sehingga masyarakat menilai positif dalam hal tersebut. Akan tetapi, dalam waktu pembuatan KTP masih relatif dan masyarakat memaklumi hal tersebut.

Etika Dinilai Sebagai Manajemen Yang Efektif dan Efisien

Dalam hal ini, etika dapat dikatakan sebagai kontrol dalam manajemen dan dasar bagi administrasi negara. Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung menjelaskan bahwa:

“Dari pihak Disdukcapil telah memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan menunjukkan rasa tanggung jawab yang besar dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Mengenai keluhan masyarakat terhadap layanan publik di Disdukcapil, menurutnya hal tersebut tidak menjadi permasalahan yang besar dikarenakan dari penduduk Lampung sekitar $\pm 1,6$ juta jiwa tidak seluruhnya komplain. Hanya segelintir masyarakat saja yang jumlahnya mungkin hanya 1 sampai 5 orang saja yang komplain dan hal tersebut masih tergolong wajar. Selain itu petugas layanan pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah menunjukkan etika yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal tersebut dikarenakan petugas layanan publik di gedung SINTAP telah dibekali dengan pelatihan dan kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak terjadinya suatu penyimpangan yang tidak diharapkan”. (Wawancara 2016).

Dari penjelasan tersebut terlihat bahwa petugas layanan publik pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan dan telah dibekali pengetahuan melalui pelatihan serta kompetensi yang memadai sehingga dapat

meminimalisir penyimpangan yang tidak diharapkan.

Menurut Masyarakat pengguna layanan publik menyatakan bahwa:

“Memang benar dalam pembuatan KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung tidak dikenakan biaya akan tetapi waktu pembuatannya yang relatif lama sehingga masyarakat merasa kecewa apabila tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, semua gratis tetapi apabila waktunya lama lebih baik masyarakat membayar saja agar cepat selesai. Masyarakat merasa bahwa program gratis tersebut justru menimbulkan pelayanan yang birokratis dan berbelit-belit”. (Wawancara 2016).

Dari pernyataan tersebut dapat dijelaskan bahwa pembuatan KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung tidak dikenakan biaya atau gratis akan tetapi pembuatannya yang relatif lama. Masyarakat lebih mengharapkan pelayanan yang cepat dan tanggap meskipun dikenakan biaya dibandingkan pelayanan yang gratis tetapi birokratis. Sesuai dengan teori pelayanan publik yang diungkapkan oleh Parasuraman (2009:62) yaitu *Reliability* (Kehandalan dalam pemberian pelayanan), Disdukcapil Kota Bandar Lampung dinilai belum sepenuhnya handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dikarenakan ketepatan waktu pelayanan publik dalam menyelesaikan dokumen kependudukan yang tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dan terkesan birokratis.

Etika Berperan Dalam Sistem Penilaian Kecakapan

Mengenai etika berperan dalam sistem penilaian kecakapan. Menurut Petugas layanan publik pada Loket I yang menangani Akta-Akta Catatan Sipil menyatakan bahwa:

“Pihak petugas layanan publik terutama pada Loker I telah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat terutama terkait dengan program *Two In One* dan *One Day Service*. Program tersebut dinilai baik dan meningkatkan kinerja petugas layanan publik terutama pada Loker I tersebut. Petugas dituntut untuk cepat dan tanggap dalam memberikan layanan kepada masyarakat serta seluruh komplain masyarakat ditampung dan ditanggapi dengan baik oleh petugas. Petugas telah menyediakan kotak kritik dan saran agar dapat menjadi introspeksi dan bahan masukan bagi Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Petugas layanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah memiliki etika yang sangat baik terutama menjunjung tinggi nilai-nilai kesopanan, kedisiplinan dan tanggung jawab sehingga menunjukkan sikap profesional dari pihak Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Selain itu, masyarakat pengguna layanan publik itu sendiri terkadang tidak mematuhi antrian yang telah ditetapkan sehingga tidak tertibnya dalam pelayanan publik”. (Wawancara 2016).

Petugas layanan publik di Loker III bagian legalisir KK, KTP, dan Akta-Akta Catatan Sipil menambahkan bahwa:

“Memang benar kalau masyarakat tidak antri dalam layanan publik di gedung SINTAP Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Pihak Disdukcapil telah memberikan pelayanan yang cukup baik dan sesuai prosedur serta menunjukkan etika yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi dari pihak masyarakatnya tidak mematuhi

peraturan yang ditetapkan”. (Wawancara 2016).

Dari pernyataan tersebut menerangkan bahwa petugas layanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah memberikan pelayanan yang cukup baik dan menunjukkan etika yang cukup baik kepada masyarakat. Akan tetapi, masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak mematuhi prosedur yang telah ditetapkan serta tidak mematuhi antrian layanan publik.

Etika Berperan Dalam Perlindungan Terhadap Kepercayaan Masyarakat

Etika berperan dalam perlindungan terhadap kepercayaan masyarakat, dimana penerapan etika dapat mengurangi dampak konflik kepentingan, penyuapan, hadiah, dan lain sebagainya.

Menurut Kasi Pendaftaran Penduduk yang bertugas di gedung SINTAP menjelaskan bahwa:

“Pihak Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah melakukan tugasnya dengan baik dan menghindari terjadinya penyuapan atau pungutan liar. Hal tersebut merupakan langkah yang baik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Seperti yang diketahui bahwa gedung SINTAP masih berada dilingkungan pemerintah Kota Bandar Lampung dan langsung dibawah pengawasan dari Walikota Bandar Lampung, oleh sebab itu segala bentuk pelanggaran yang terjadi dapat dihindari dan ditindak tegas. Apabila terjadi suatu pelanggaran maka dapat merusak sistem yang ada didalamnya dan merusak kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung”. (Wawancara 2016).

Berdasarkan penjelasan tersebut menerangkan bahwa petugas layanan

publik pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah melakukan tugasnya dengan baik dan menghindari terjadinya penyuaipan atau pungutan liar. Hal tersebut dikarenakan petugas layanan publik yang berada di gedung SINTAP langsung

dibawah pengawasan Walikota Bandar Lampung dan dengan penerapan sanksi yang tegas maka segala bentuk pelanggaran atau penyimpangan dapat diminimalisir.

Tabel 4.2.1
Rekapitulasi hasil pemikiran informan penelitian

| Elemen Penerapan Etika | Pemikiran Informan Penelitian | | | |
|--|--|---|---|------------|
| | Kepala Dinas Disdukcapil Kota Bandar Lampung | Kabid / Kasi Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil | Petugas Layanan Publik (Loket I, II, dan III) | Masyarakat |
| Pelayanan Terhadap Masyarakat | Cukup Baik | Baik | Cukup Baik | Cukup Baik |
| Manajemen Yang Efektif dan Efisien | Baik | Baik | Baik | Cukup Baik |
| Sistem Penilaian Kecakapan | - | - | Cukup Baik | Cukup Baik |
| Perlindungan Terhadap Kepercayaan Masyarakat | - | Baik | - | Baik |

Sumber: hasil penelitian wawancara pelayanan publik Disdukcapil Kota Bandar Lampung Tahun 2016

Aspek-aspek Yang Menyebabkan Etika Aparatur Sipil Negara (ASN) Kurang Diterapkan Dalam Pelaksanaan Layanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung

Terdapat 2 aspek penyebab etika kurang berperan dalam pelaksanaannya. Aspek tersebut meliputi aspek Internal dan aspek eksternal yaitu:

1. Aspek internal merupakan Aspek yang bersumber dari dalam Disdukcapil itu sendiri. Aspek internal tersebut meliputi: Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas, Komputer dan Peralatan Kantor (termasuk *printer*, *server*, *signature* / alat perekaman, *cardrider*, dan alat dokumentasi).
2. Aspek eksternal merupakan aspek yang bersumber dari luar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (disdukcapil). Aspek eksternal meliputi: pemahaman dan pola pikir

masyarakat, serta motivasi masyarakat dalam mengurus data yang dibutuhkan.

E. Kesimpulan Dan Implikasi Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang peranan etika aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung dapat disimpulkan bahwa:

1. Mengenai penerapan etika aparatur sipil negara masih terdapat oknum petugas layanan publik pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang belum sepenuhnya menerapkan etika yang baik dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan layanan publik sehingga masih dibutuhkannya pengawasan baik dari pihak penyelenggara layanan publik maupun

pihak masyarakat sebagai pengguna layanan publik agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat aspek-aspek yang menyebabkan etika aparatur sipil negara (ASN) kurang diterapkan dalam pelaksanaan layanan publik pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Aspek-aspek tersebut meliputi aspek eksternal dan aspek internal. aspek internal tersebut meliputi: Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas, Komputer dan Peralatan Kantor (termasuk *printer, server, signature* / alat perekaman, *cardrider*, dan alat dokumentasi). Sedangkan aspek eksternal meliputi: pemahaman dan pola pikir masyarakat, dan motivasi masyarakat dalam mengurus data yang dibutuhkan.

Implikasi

Setelah melalui penelitian mendalam tentang peranan etika aparatur sipil negara dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung, maka peneliti dapat memberikan beberapa implikasi sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kinerja layanan publik terutama pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung sebaiknya petugas layanan publik bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan yaitu tercantum pada kode etik aparatur sipil negara dan peraturan Disdukcapil Kota Bandar Lampung mengenai 10 disiplin kerja dan budaya malu serta memperhatikan nilai-nilai etika sehingga kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dinilai baik dan optimal.
2. Dalam penerbitan dokumen kependuduk dan catatan sipil sebaiknya petugas layanan publik lebih tanggap dalam memberikan layanan kepada masyarakat, hal tersebut dapat terlihat dari respon petugas terhadap

masyarakat dalam memberikan pelayanan dan menerbitkan dokumen sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan sehingga masyarakat merasa puas dan dilayani dengan baik.

3. Mengenai pengawasan dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung sebaiknya melibatkan pihak-pihak yang terkait didalamnya yaitu seluruh pegawai Disdukcapil Kota Bandar Lampung serta termasuk masyarakat pengguna layanan publik itu sendiri guna meminimalisir terjadinya penyimpangan-penyimpangan yang tidak diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Bertens, K. 2011. *Etika*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Bungin, B. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Gie, L. 2005. *Etika Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Perpustakaan Online Universitas Terbuka //student.ut.ac.id
- Kumorotomo, W. 2013. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Muhammad, A. 2006. *Etika Profesi Hukum*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Ratminto dan Atik, W. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

- Santosa, P. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : Refika Aditama
- Sugiyono 2013. *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. 2014. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana Prenanda Media Group
- Wiyoto, B. dan Lely I.M. 2005. *KrisisTotal Administrasi Publik: Menuju Revolusi Baru Ilmu Administrasi Publik Abad 21*. Malang : Partner Consulting
- Kamus dan Peraturan Undang-Undang:
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga, 2003, Jakarta: Balai Pustaka
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

ISSN : 2443-1214

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 2 No. 2 Agustus 2016

Diterbitkan Oleh :
Program Pascasarjana
Magister Ilmu Administrasi
Universitas Bandar Lampung

