

ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM IMPELENTASI PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP (Studi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana)

Kabran Jadidah Pical¹, Slamet Muchsin², Agus Zainal Abidin³

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono No.193, Malang, 65144, Indonesia

Email: kabranjadidah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan etika pelayanan publik dalam penyelenggaraan layanan perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana serta faktor yang mempengaruhi etika pelayanan publik dan penyelenggaraan layanan perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kaimana. Manfaat penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran karyawan dan kepuasan masyarakat terhadap etika pelayanan publik dalam penyelenggaraan layanan perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana. Teori dimensi etika pelayanan publik dijadikan bahan dalam kajian penelitian ini. Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data Field Research meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana. Hasil penelitian berupa penerapan etika pelayanan publik dalam layanan perekaman e-KTP di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana. Dalam pengimplementasiannya dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat yang berdampak pada pelayanan e-KTP. Kesimpulan dari penelitian menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana belum sepenuhnya menerapkan dimensi etika pelayanan publik terutama dalam hal tanggungjawab dan kesetiaan.

Kata kunci: etika, pelayanan publik, e-KTP, dimensi

Pendahuluan

Isu tentang etika dalam pelayanan publik di Indonesia kurang mendapat perhatian secara luas serta tuntas sebagaimana terdapat di negara maju, meskipun telah disadari bahwa salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah masalah moralitas. Etika sering dilihat sebagai elemen yang tidak berkaitan dengan dunia pelayanan publik. Padahal, dalam literatur tentang pelayanan publik dan administrasi publik, etika merupakan suatu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani dan juga menjadi keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri.

Pelayanan pembuatan KTP adalah salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. KTP di Indonesia telah melalui proses uji coba dan terus mengalami perubahan kebijakan. Sampai pada Februari 2011 pemerintah berupaya melakukan terobosan dalam mereformasi administrasi. Hasilnya berupa program kebijakan KTP konvensional diganti menjadi e-KTP yang tentunya memiliki dasar dan pertimbangan yang jelas sebab KTP konvensional memiliki beberapa kekurangan yaitu salah satunya

memungkinkan data identitas seseorang bisa dimanipulasi atau direkayasa

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan data kependudukan secara akurat, sistematis dan terupdate. Hal ini pun sudah dipertegas dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Penjelasan Dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475)

Menurut data yang di dapat dari hasil wawancara bersama Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana Wahab Pical, A. Md. Pd. S. Sos. MM bahwa total perekaman per bulan November 2018 yaitu 34.400 dan per bulan Desember 35.462 serta mengalami progres dalam sebulan adalah 662 dan total yang belum melakukan

perekaman berjumlah 8.467 per bulan November 2018 dan perbulan Desember berjumlah 7.805 serta mengalami progres yang sama yaitu 662. Salah satu program unggulan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kaimana adalah (SEMEDI) pelayanan Sehari Mesti Jadi yaitu pelayanan e-KTP yang diupayakan dalam mekanisme kepengurusannya hanya dalam sehari e-KTP sudah jadi

Namun dalam implementasinya ada beberapa permasalahan yang ditemui terkait pelayanan yang diberikan. Permasalahan pertama yaitu etika pegawai yang cenderung tidak memberikan rasa keadilan dalam melayani masyarakat. Masyarakat selalu merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan sebab dalam proses pelayanan ketika ingin mengurus e-KTP, petugas pelayanan sering melayani dengan sikap yang kurang baik dan terkesan lambat. Padahal dalam kebijakan yang dicanangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kaimana bahwa pelayanan mengedepankan kualitas dan efisiensi. Permasalahan kedua yaitu terdapat kecenderungan pegawai yang kurang bertanggung jawab terkait waktu karena masih sering terlambat masuk sehingga berpengaruh pada pelaksanaan pelayanan publik. Alhasil pelayanan tidak optimal. Permasalahan ketiga yaitu masih adanya kecenderungan pegawai yang tidak transparan dalam pelayanan sehingga pelayanan yang terkesan tidak profesional.

Dari berbagai permasalahan yang telah disebutkan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana belum sepenuhnya menerapkan etika pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menganalisa tentang “Etika Pelayanan Publik dalam Implementasi Pelayanan Perekaman e-KTP (Studi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana)”

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Etika Pelayanan Publik dalam Implementasi Pelayanan Perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana?
2. Faktor apakah yang menjadi pendukung dan penghambat Etika Pelayanan Publik dalam Implementasi Pelayanan Perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diatas, tujuan dari penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis etika pelayanan publik dalam implementasi pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan etika pelayanan publik dalam implementasi pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Tinjauan Pustaka

Etika Pelayanan Publik

Etika berasal dari Bahasa Yunani Kuno: “ethikos”, berarti “timbul dari kebiasaan”. Etika merupakan cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Kumorotomo (2014), mendefinisikan etika pelayanan publik sebagai suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Etika dalam konteks birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya.

1. Prinsip Etika Pelayanan
 - a. Pelayanan terhadap publik harus diutamakan
 - b. Rakyat adalah berdaulat, dan mereka yang bekerja di dalam pelayanan publik secara mutlak bertanggung jawab kepadanya
 - c. Hukum yang mengatur semua kegiatan pelayanan publik. Apabila hukum atau peraturan yang ada bersifat jelas, maka kita harus mencari cara terbaik untuk memberi pelayanan public
 - d. Manajemen yang efisien dan efektif merupakan dasar bagi administrator publik. Penyalahgunaan, pemborosan, dan berbagai aspek yang merugikan tidak dapat ditolerir
2. Dimensi Etika Pelayanan

Menurut Mertins Jr (1979) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu:

 - a. Persamaan Hak (equality), yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak

- tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan suatu perilaku yang patut dihargai.
- b. Perlakuan secara adil (equity), yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula di butuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.
 - c. Kesetiaan (loyalty), adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak di berikan kepada suatu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan lainnya.
 - d. Pertanggung Jawaban (responsibility), yaitu setiap aparat pemerintah harus setia menerima tanggung jawab atas apa pun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sidorman, “saya sekedar melaksanakan tugas dari atasan”

Standar Pelayanan Publik

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut; 1) Dasar Hukum, 2) Persyaratan, 3) Prosedur pelayanan, 4) Waktu Penyelesaian, 5) Biaya Pelayanan, 6) Produk Pelayanan, 7) Sarana dan Prasarana, 8) Kompetensi petugas pelayanan, 9) Pengawasan intern, 10) Pengawasan extern, 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, 12) Jaminan pelayanan.

Standar Operasional Prosedur

Administrasi merupakan kegiatan yang sangat luas cakupannya, tidak hanya sekedar pekerjaan tata usaha saja tetapi pekerjaan mulai dari pengumpulan data hingga menentukan suatu kebijakan organisasi merupakan bagian dari kegiatan administrasi. Begitu pula halnya dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu bagian dari kegiatan administrasi khususnya mendalami prosedur, system dan kegiatan pendokumentasian dalam administrasi suatu organisasi.

Paradigma Pelayanan

1. Administrasi Publik Klasik

Perkembangan paradigma administrasi publik klasik dimulai ketika awal kelahiran dari administrasi publik itu sendiri. Administrasi publik klasik sebagaimana yang dijelaskan oleh Teguh Kurniawan dalam jurnalnya yang berjudul “Pergeseran Paradigma Administrasi Publik : dari Perilaku Model Klasik ke *Good Governance*”, pada masa perkembangan awal, administrasi publik dikenal dengan konsep yang sangat legalistik, ter-institusionalisasi, dengan berbagai macam aturan yang mengikat, struktur organisasi yang hirarkis yang kurang memungkinkan adanya koordinasi dari berbagai fungsi sehingga sangat sentralistik dan betapa besarnya dominasi pemerintah dalam berbagai hal termasuk pemberian pelayanan publik.

2. *New Public Management*

Paradigma *New Public Management* muncul pada tahun 1980-an dan masih berkembang sampai sekarang. Paradigma ini mencoba memperbaiki kinerja pemerintah yang lamban dalam memberikan pelayanan publik dengan coba memasukan prinsip atau semangat kewirausahaan seperti yang ada dalam organisasi sektor privat ke organisasi publik, memberikan sentuhan kompetisi untuk menghasilkan efektifitas, efisiensi dan produktifitas yang tinggi dalam organisasi publik.

3. *New Public Service*

New Public Service adalah paradigma yang berdasar atas konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Peran dari pemerintah adalah mengolaborasikan antara nilai-nilai yang ada sehingga kongruen dan sesuai kebutuhan masyarakat. Sistem nilai dalam masyarakat adalah dinamis sehingga membutuhkan pelayanan yang prima dari pemerintah. Gagasan J.V Denhardt & R.B. Denhardt (2003) tentang Pelayanan Publik Baru (PPB) menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi

melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel.

berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, artinya penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian.

Fokus Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini yakni Etika Pelayanan Publik Dalam Implementasi Pelayanan Perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana. Maka, fokus penelitian ini adalah:

1. Etika pelayanan publik dalam implementasi pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.
2. Faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan etika pelayanan publik dalam implementasi pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini diadakan di Kabupaten Kaimana, sedangkan situs dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. Adapun penelitian ini dilaksanakan pada Februari sampai dengan Maret 2021

Sumber Data

Sumber Data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Data Primer, yakni data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti melihat secara langsung pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana, Provinsi Papua Barat.
2. Data Sekunder, yakni data yang telah dikumpulkan dan ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah buku-buku/literatur, jurnal, peraturan perundang-undangan yang

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan Field Research (studi lapangan) yaitu merupakan teknik pengumpulan data melalui terjun langsung ke lapangan atau objek penelitian dengan melakukan:

1. Observasi
Observasi merupakan cara dalam mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap etika pelayanan publik dalam implementasi Pelayanan Perekaman e-KTP
2. Wawancara
Wawancara adalah usaha untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Wawancara dilakukan peneliti dengan pihak-pihak yang terkait dengan etika pelayanan publik dalam implementasi pelayanan perekaman e-KTP.
3. Dokumentasi
Dalam memperoleh data yang bersifat sekunder, peneliti menggunakan teknik dokumentasi. Sumber informasinya berupa bahan-bahan tertulis atau tercatat, peneliti juga menggunakan beberapa alat bantu sebagai penunjang dalam pengumpulan data yaitu alat tulis, kamera, alat rekam dan lain-lain.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini, dilakukan pada saat pengumpulan data. Seperti dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2014:20), yaitu:

1. Reduksi data
Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyerderhanaan, pengabstraksian dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan.
2. Penyajian Data
Alur penting yang kedua dari kegiatan analisis adalah penyajian data. Penyajian data sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan
3. Penarikan Kesimpulan
Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti

benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan “final”

Teknik Keabsahan Data

Untuk menghindari kesalahan data yang akan dianalisis, maka keabsahan data perlu diuji dengan cara triangulasi atau pengumpulan data dari berbagai sumber, pengecekan oleh subyek penelitian (informan) dan perpanjangan waktu penelitian. Pengujian keabsahan data meliputi:

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)
2. Uji Keteralihan (*Transferability*)
3. Uji Reabilitas (*Reability*)
4. Uji Obyektivitas (*Confirmability*)

Hasil dan Pembahasan

Dimensi persamaan hak (*equality*)

Berdasarkan data dan hasil observasi yang didapatkan oleh peneliti lewat wawancara dan pengamatan dilapangan langsung terlihat bahwa indikator memberikan hak masyarakat atas pelayanan yang sama, para pegawai telah melaksanakan etika pelayanan publik dengan baik. Hal ini terlihat dari bagaimana dalam proses pelayanan perekaman e-KTP para pegawai selalu melayani masyarakat dengan tetap menjunjung tinggi hak setiap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Kemudian pada indikator yang selanjutnya yaitu tidak membedakan agama, suku, golongan, ras dan lain sebagainya dalam memberi pelayanan. Dari data dan hasil observasi peneliti dilapangan dan wawancara menemukan bahwa para pegawai dalam memberikan pelayanan tidak membedakan masyarakat yang datang untuk mengurus perekaman e-KTP. Para pegawai senantiasa melayani dengan merata meskipun yang datang untuk mengurus e-KTP ada masyarakat yang berasal dari luar papua namun para pegawai memberikan pelayanan perekaman e-KTP sama seperti dengan yang masyarakat yang berasal dari papua, begitu pula dalam kepengurusan e-KTP ada masyarakat yang beragama islam maupun non-muslim namun tetap dilayani dengan porsi yang sama. Ini menunjukkan bahwa etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dari segi pelayanan yang tidak membedakan atas agama, suku, ras, golongan telah diterapkan dengan baik.

Perlakuan secara adil (*equity*)

Dari hasil observasi dan data yang peneliti dapatkan melalui wawancara dan pengamatan langsung dilapangan diatas menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat,

para pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana sudah bersikap baik dan sopan. Dimana terlihat bahwa dalam pelayanan e-KTP para pegawai selalu memberikan senyuman dan sapaan kepada setiap masyarakat yang datang untuk membuat e-KTP. Tentunya sikap ini juga membuat masyarakat yang datang akan merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, dengan bersikap ramah secara langsung menandakan bahwa para pegawai telah menerapkan kode etik pegawai yang menjadi SOP dalam menjalankan tugas. Perilaku seperti ini perlu untuk terus dirawat dan ditingkatkan kedepannya lagi agar etika pelayanan publik dalam implementasi pelayanan perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dapat terlaksana dengan lebih baik lagi serta lebih optimal.

Dimensi kesetiaan (*loyalty*)

Berdasarkan observasi dan data yang dipaparkan diatas melalui wawancara dan penelitian langsung dilapangan terkait dengan kesetiaan pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan terlihat bahwa para pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana belum diterapkan dengan baik karena masih ada pegawai yang terkesan membiarkan masyarakat menunggu dengan waktu yang cukup lama dan tidak ada upaya yang dilakukan untuk membimbing dan mengarahkan masyarakat yang menunggu. Ini menunjukkan bahwa para pegawai belum sepenuhnya memiliki kesetiaan terhadap tugas yang diberikan dalam pelayanan perekaman e-KTP dan salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku yang tidak setia terhadap tugas yang diberikan adalah faktor kepribadian yang mana terlihat bahwa pegawai terkesan cepat bosan dalam melaksanakan pekerjaan.

Kemudian jika dilihat dari indikator bekerja secara kolektif sehingga pelayanan bisa berjalan dengan baik berdasarkan data dan hasil wawancara serta penelitian langsung dilapangan terlihat bahwa para pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana telah melaksanakannya dengan baik.

Dalam pelayanan perekaman e-KTP para pegawai selalu bahu membahu dalam menjalankan tugas. Ini juga menjadi bukti bahwa para pegawai sadar agar bisa terselenggaranya pelayanan yang prima tentu tidak bisa hanya dilakukan oleh satu atau dua orang saja namun harus dikerjakan secara bersama-sama agar tujuan yang ingin dicapai bisa terlaksana dengan baik. Selain itu juga para pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan selalu berkomunikasi antar bawahan dan atasan begitu pula sebaliknya agar terhindar dari miss communication

yang akan berpengaruh negative pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Tanggung jawab (*responsibility*)

Hasil penelitian yang didapatkan lewat wawancara dan observasi lapangan diatas terkait dengan disiplin dengan waktu kerja menunjukkan bahwa para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana belum disiplin dengan waktu kerja. Ini dibuktikan dengan pernyataan masyarakat yang masih mengeluhkan bahwa pelayanan perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih terkesan molor dikarenakan ada pegawai yang datang terlambat sehingga pelayanan perekaman e-KTP mengalami keterlambatan dan peneliti juga melihat langsung hal tersebut. Dilain sisi keterlambatan para pegawai juga bukan hanya terjadi pada saat jam masuk kantor namun pada jam istirahat makan siang selesai pun masih ada pegawai yang datang terlambat dengan alasan bahwa pada saat jam yang sama ada tanggung jawab terkait keluarga yang tidak bisa ditinggalkan.

Selanjutnya dilihat dari indikator integritas yang tinggi berdasarkan temuan yang peneliti dapatkan dilapangan menunjukkan bahwa para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana belum sepenuhnya memiliki integritas yang tinggi. Ini dibuktikan dengan masih ada masyarakat yang mengeluh dengan tindakan para pegawai yang terkesan terlalu santai dalam proses pemberian pelayanan dan bahkan masih ada pegawai yang terlihat sedang santai dipinggir kantor sambil menghisap rokok pada saat pelayanan/jam kerja masih sedang berlangsung. Seharusnya hal seperti ini tidak perlu terjadi karena para pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana sudah semestinya memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat.

Dan yang terakhir adalah indikator terbuka/transparan dengan seluruh informasi berdasarkan data dan hasil observasi yang telah dijelaskan diatas terlihat bahwa para pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana sudah terbuka dengan informasi terkait persyaratan dan prosedur pelayanan e-KTP ini dibuktikan dengan setiap masyarakat yang datang untuk mengurus pembuatan e-KTP selalu diberitahu oleh pegawai bahwa dalam pembuatan e-KTP tidak dipungut biaya sepeserpun dan juga para pegawai menyampaikan tentang pelayanan terintegrasi dimana hanya dengan menggunakan satu berkas yaitu KK maka sudah bisa diterbitkan akta dan e-KTP dan peneliti melihat langsung dan memang benar para

pegawai telah menyampaikan hal-hal terkait dengan prosedur dan persyaratan.

Namun secara keseluruhan keterbukaan informasi terkait dengan pelayanan belum sepenuhnya dilaksanakan sebab masih ada masyarakat yang terlihat dalam proses pelayanan ketika pelayanan mengalami keterlambatan disitu masyarakat sempat menanyakan kepada pegawai yang ada disitu terkait dengan penyebab keterlambatan pelayanan namun para pegawai memilih bungkam dan hanya meminta masyarakat untuk menunggu.

Faktor Pendukung

1. Dimensi Persamaan Hak (*equality*)

Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana terlihat bahwa dari segi memberikan hak masyarakat atas pelayanan yang sama dan melayani tanpa melihat perbedaan suku, ras, agama, bangsa, gender dan golongan sudah terealisasi dengan baik. Para pegawai memberikan pelayanan yang merata dan sama kepada setiap masyarakat yang datang untuk mengurus pembuatan perekaman e-KTP tanpa membedakan secara spesifik dengan alasan atau dalih tertentu. Ini tentu menjadi satu faktor pendorong yang optimal pada wilayah Etika Pelayanan Publik dalam Implementasi Pelayanan Perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana yang perlu untuk terus di pertahankan dan di dorong agar dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal.

2. Dimensi Perlakuan Adil (*equity*)

Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana menunjukkan bahwa para pegawai telah melaksanakan pemberian pelayanan dengan baik dan sopan dimana dalam proses pelayanan para pegawai selalu bersikap ramah dalam melayani setiap masyarakat yang datang untuk mengurus perekaman e-KTP, selain itu juga para pegawai mampu untuk berlaku adil kepada setiap masyarakat dalam terselenggaranya pelayanan publik, ini bisa dilihat dari bagaimana dalam pelayanan para pegawai melayani masyarakat dengan prosedur yang berlaku meski ada beberapa masyarakat yang bukan orang asli papua namun di layani dengan baik dan setara. Apa yang ditunjukkan oleh para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana sudah terasa optimal dan ini menjadi faktor pendorong agar terlaksananya etika pelayanan publik. Hal semacam ini perlu untuk dipertahankan dan

dijaga agar pemberian pelayanan kepada masyarakat akan menciptakan rasa puas dan terjaminnya pelayanan yang professional serta handal.

Faktor Penghambat

1. Dimensi Kesetiaan (*loyalty*)

Para pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana belum melaksanakan hal tersebut dengan baik karena dalam proses pelayanan, para pegawai masih terlihat tidak setia dengan tugas yang diberikan dimana masyarakat dibiarkan menunggu dengan waktu yang cukup lama tanpa ada kejelasan dan masyarakat yang menunggu pun merasa dikucilkan sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana. Ini merupakan salah satu faktor yang menghambat terciptanya etika pelayanan publik sehingga pelayanan yang prima belum bisa di rasakan oleh masyarakat sepenuhnya. Peneliti berharap, hal ini menjadi catatan untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana agar bisa memperbaiki dan meningkatkan kesetiaan para pegawai lewat pelatihan-pelatihan secara berkala agar etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dapat berjalan dengan baik

2. Tanggungjawab (*responsibility*)

Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana sendiri jika kita melihat dari akuntabilitasnya maka bisa dikatakan ini masih menjadi *problem* dan belum sepenuhnya di jalankan. Jika kita berbicara tentang tanggungjawab maka ada hubungan erat dengan kedisiplinan, integritas dan selalu terbuka dengan segala informasi dalam melayani masyarakat. Para pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dalam segi kedisiplinan masih sangat kurang karena masih ada pegawai yang sering terlambat ketika masuk kantor sehingga ini berdampak pada etika pelayanan publik yang belum optimal. Selanjutnya jika kita tinjau dari segi integritas maka para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana belum sepenuhnya memiliki integritas yang tinggi. Ini dibuktikan dengan masih ada masyarakat yang mengeluh dengan tindakan para pegawai yang terkesan terlalu santai dalam proses pemberian pelayanan dan bahkan masih ada pegawai yang terlihat sedang santai dipinggir kantor sambil menghisap rokok pada saat pelayanan/jam kerja masih sedang

berlangsung. Kemudian jika tinjau dari keterbukaan informasi atau tindakan mentrasparasikan informasi terlihat bahwa meskipun para pegawai sudah terbuka dan jujur dengan prosedur dan persyaratan terkait perekaman e-KTP yang tidak memungut biaya sepeserpun namun dalam hal kejelasan dalam pelayanan para pegawai masih saja tidak memberikan kejelasan kepada masyarakat yang sedang menunggu pelayanan yang molor dan terkadang ketika masyarakat menanyakan hal tersebut para pegawai malah hanya merespon dengan meminta masyarakat agar sabar dalam menunggu. Hal ini tentu menjadi kendala dan menjadi faktor yang melemahkan proses pelayanan terutama dalam etika pelayanan publik dan penulis juga berharap kekurangan dan ketidakoptimalan pegawai dalam soal tanggungjawab atas tugasnya ini dapat segera diatasi. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana harus mampu melakukan pengawasan secara lebih terukur dan terarah serta pengelolaan SDM yang baik bisa mengatasi kekurangan ini agar kedepannya dapat tercipta etika pelayanan publik yang lebih baik lagi.

Kesimpulan

1. Etika pelayanan publik berdasarkan persamaan hak sudah berjalan dengan baik karena para pegawai melayani masyarakat dengan merata tanpa melihat agama, bangsa, suku dan ras.
2. Etika pelayanan publik berdasarkan perlakuan secara adil sudah terealisasi dengan baik dimana para pegawai melayani masyarakat dengan sopan dan ramah, melayani masyarakat sesuai dengan antrian yang diberikan, dan melayani masyarakat tanpa melihat perbedaan.
3. Etika pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana berdasarkan kesetiaan meskipun para pegawai dalam memberi pelayanan kepada masyarakat sudah mampu bekerja secara bersama-sama namun dari segi kesetiaan pada tugas para pegawai belum sepenuhnya terlaksana sebab masih ada pegawai yang membiarkan masyarakat menunggu dengan waktu yang cukup lama tanpa ada kejelasan yang jelas dan membuat masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang ada.
4. Dan Etika pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana berdasarkan tanggungjawab, belum sepenuhnya di terapkan dengan baik dimana masih ada pegawai yang kurang disiplin soal jam masuk kerja dan juga telat pada saat jam

istirahat telah selesai serta para pegawai juga belum memiliki integritas yang tinggi karena masih ada pegawai yang bersantai-santai ketika jam kerja sedang berlangsung. Disisi lain juga keterbukaan informasi belum sepenuhnya di laksanakan karena ketika masyarakat yang sedang menunggu pelayanan dibuka dan meminta penjelasan dari pegawai malah para pegawai lebih memilih bungkam sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik.

Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana disarankan untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten agar tetap mempertahankan dan memperhatikan etika pelayanan dalam memberikan pelayanan yang prima dari aspek persamaan hak dan perlakuan secara adil kepada setiap masyarakat agar pelayanan yang di berikan lebih efisien dan efektif di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana perlu agar meningkatkan tanggungjawab para pegawai terutama dalam hal kedisiplinan, integritas dan keterbukaan informasi secara menyeluruh kepada semua masyarakat dengan meningkatkan pengawasan kinerja para pegawai secara terukur dan berkala.
3. Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana kedepan lebih bisa meningkatkan kesetiaan para pegawai terutama dalam hal kesetiaan pada tugas dengan mengadakan pelatihan-pelatihan secara berkala agar terbentuknya pegawai yang loyal dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik serta tetap mempertahankan kerja sama antar pekerja agar pelayanan dapat berjalan sesuai tujuan yang ditetapkan.
4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana kedepan dianggap perlu melakukan penambahan/rekrutmen tenaga kerja lewat mekanisme yang berkualitas agar pelayanan yang diberikan bisa secara maksimal direalisasikan kepada masyarakat.
5. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dianggap perlu melakukan penambahan terkait dengan sarana prasarana terutama alat perekaman e-KTP dan juga blanko e-KTP agar dapat

menunjang terlaksananya pelayanan yang cepat dan tanggap.

Daftar Pustaka

- Kumorotomo, Wahyudi dan Subando Agus Margono. 1994. Sistem Informasi Manajemen. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Fitria, A. dan Imam Hidayat. 2018. Pengaruh Bauran Pemasaran, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kupunya Rumah Mode. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 6. No 4.
- Dayang Erawati Djamrut (2015) Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.
- Diah Nur Fitriana (2014) Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi *Boarding Pass System* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya).
- Mochammad Rizki Dwi Satrio Sutrisno (2015)* Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang).
- Aufarul Marom (2015) Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus.
- Sri Handayani (2016) Inovasi Layanan (Studi Kasus *Emergency Call 115* sebagai Inovasi Layanan pada Kantor Basarnas Kelas A Biak).
- Gajalba, sidi, 2009, dalam sistematika filsafat, Gava Medi, Kuala lumpur
- Denhardt & Denhardt. 1988. *The New Public Service: An Approach to Reform*. International Review of Public Administration Vol 8 No 1.
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoah, M 1988. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: CV Rajawali.
- Effendy, Onong Uchjana, 1986. *Dimensi Dimensi Komunikasi*, Bandung: Alumni.
- Sudana, I Wayan. 2009. *Patologi Birokrasi Pelayanan Publik Studi Etika Pelayanan Publik: Pasca Sarjana UNPAD*.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- Stup, R.2001. *Standard Operating Procedures: A Writing Guide*. Dairy Alliance, Penn State University.

- Wiyono, Suprpto, 2006, *Pelayanan Publik Dari Dominasi Partisipasi*: Surabaya, Airlangga Press.
- Keban, Yeremias T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Caiden, Gerald E., 2000. *Public Administrative*. Second Edition. California: Palides Publisher.
- Stacey White, 2011, *Government Decentralization in the 21th Century: A Literature Review*, Washington DC: CSIS.
- Inu Kencana Syafie, 2002, *Sistem Pemerintahan Indonesia (Edisi Revisi)*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dimock and Dimock, 2011. *Administration Negara*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Munawardi Reksohadiprowiro. 2013. *New Bussiness Administration*. Yogyakarta: Pusat Belajar.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif “Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi”*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sanapiah Faisal. 1995. *Format-Format Penelitian Sosial Dasar-Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 1985. *Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan*. Penerbit Yayasan Karya.
- Lexy J. Moleong. 2005. *metodologi penelitian kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nawawi, H. Hadari. 1983. *Metode Penelitian Deskriptif*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Sugiyono (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Martins jr. 1979. *Professional standart and ethick*. Washinton: DC ASPA publisher.
- Moenir. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Standar Pelayanan Publik.
- Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Tjptoherijanto, dan Mandela Manurung. 2017. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: Rineka Cipta.