

24/12-24

ANALISIS PENERAPAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG

Ravi Himawan Shaputra Munandar¹, Dewi Rostyaningsih²

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Public service is one of the most important things in the process of organizing a country. Public services are closely related to the system and procedures for service delivery rules. The existence of ethics in the implementation of public services is the value of employee behavior. The application of service ethics is not yet fully optimized. This is because there are still many public service providers who do not comply with public service ethics when providing services. The purpose of this study is to analyze the application of public service ethics by the Semarang City Dispendukcapil and analyze what are the supporting factors and inhibiting factors of the application of public service ethics. The type of research used is descriptive qualitative with data collection methods in the form of interviews, observation, documentation, and literature study. The results showed that the order dimension has been implemented optimally, while the efficiency, productivity, and moral awareness dimensions are still not optimal in its implementation. The supporting factors are organizational factors and service facilities factors, while the inhibiting factors are personnel factors, namely communication conveyed to the public is still confusing, speed in providing services, care that needs to be improved. Thus, it can be concluded that the implementation of public service ethics at Dispendukcapil has not fully run optimally. The existence of problems that are not optimal requires improvement and improvement so that the application of service ethics is more optimal and can have a good impact on public services.

Keywords: *Ethics, Public Service, Employees*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya negara Indonesia memiliki wilayah yang sangat luas. Wilayah Indonesia terkenal sebagai negara kepulauan karena hampir seluruh wilayah Indonesia berbentuk pulau-pulau. Dengan adanya wilayah yang tersebar secara luas tersebut maka tidak memungkinkan jika semua sistem penyelenggaraan pemerintah hanya dibebankan kepada pusat. Dengan demikian negara

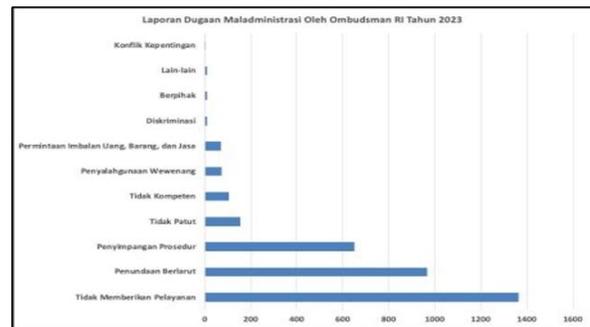
Indonesia membentuk beberapa provinsi dan membentuk sistem otonomi daerah. Dimana masing-masing daerah berhak untuk menentukan arah kebijakan layanan bagi masyarakatnya yang sesuai dengan kultur dan karakteristik dari masing masing daerah tersebut. Dibentuknya sistem otonomi daerah bertujuan agar dapat mencapai suatu pemerataan bagi daerah daerah di Indonesia. Adanya sistem otonomi daerah tersebut juga

harus dibarengi dengan kesiapan masing-masing daerah untuk menentukan arah kebijakan bagi daerahnya tersebut. Pemerintah Pusat wajib untuk melakukan pengawasan dan bimbingan kepada masing-masing daerah dengan tetap berpedoman pada standar, arahan, bimbingan, serta pelaksanaan evaluasi. Pengawasan dan bimbingan yang dilakukan Pemerintah Pusat bertujuan agar kinerja para penyelenggara pemerintah daerah khususnya pada layanan publik dapat tetap berjalan namun dengan tujuan dan cita-cita bersama dalam kerangka Nasional Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam menyelenggarakan layanan publik, para pegawai yang bekerja dalam kantor pelayanan publik wajib untuk mengikuti standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Sebagaimana diatur dalam Permenpan No.15 Tahun 2014 tentang standar pelayanan memiliki kriteria yang harus ditaati. Kriteria tersebut diantaranya adalah dalam standar pelayanan yang terkait dengan proses harus memiliki persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur.

Dalam pelayanan publik etika sangat berperan penting dalam menyelenggarakan layanan kepada masyarakat. Etika dapat menjadi nilai atau standar dan menjadi elemen dalam bertindak atau berperilaku bagi para pegawai. Dalam menyelenggarakan layanan publik seorang pegawai tidak boleh bertindak secara semena-mena. Etika dalam penyelenggaraan bagi para pegawai telah disusun secara sedemikian rupa di dalam kode etik birokrasi aparatur sipil negara. Adanya etika dalam

penyelenggaraan layanan publik tersebut juga menjadi nilai perilaku pegawai.



Gambar 1. Banyaknya Laporan Dugaan Maladministrasi Tahun 2023

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2023

Dalam data tersebut dapat dilihat bahwa dugaan maladministrasi pada pelayanan publik masih banyak terjadi. Keberpihakan, diskriminasi, permintaan imbalan dalam bentuk uang, barang, dan jasa, penyalahgunaan wewenang serta pemberian layanan yang tidak kompeten adalah salah satu bentuk pelanggaran etika dalam pelayanan publik. Adanya data maladministrasi di atas menjadi salah satu penguat bahwa permasalahan pelayanan publik dapat disebabkan oleh moralitas atau etika para penyelenggara layanan publik.

Pelanggaran etika dalam pelayanan publik didominasi akibat adanya kekuasaan dari para pegawai tersebut sehingga adanya kekuasaan tersebut membuat para pegawai cenderung mengabaikan kode etik yang telah dibuat. Adanya pelanggaran-pelanggaran tersebut membuat suatu sistem pelayanan publik menjadi tidak terbuka secara transparan dan cenderung tidak mengikuti perkembangan sosial, ekonomi, budaya, dan politik sehingga dapat membawa dampak buruk terhadap pelayanan.



Gambar 2. Data Jumlah Penduduk Kota Semarang

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang Tahun 2024

Dalam data tersebut terjadi peningkatan jumlah penduduk pada masing-masing kecamatan di Kota Semarang. Penambahan jumlah penduduk yang ada di Kota Semarang terus meningkat dalam setiap tahunnya. Dimana adanya penambahan jumlah penduduk tentu akan dibarengi dengan peningkatan permintaan data atau dokumen kependudukan di Kota Semarang. Dalam hal ini dinas pelayanan publik yang menerbitkan dokumen kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Bertambahnya jumlah penduduk akan menyebabkan peningkatan dokumen kependudukan sehingga penerbitan dokumen yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Semarang akan terus meningkat dalam setiap tahunnya. Namun pada faktanya, adanya peningkatan pemenuhan dokumen kependudukan tersebut tidak sejalan dengan peningkatan kapabilitas atau kompetensi dari para pegawai layanan publik tersebut. Pegawai layanan publik cenderung memanfaatkan situasi tersebut untuk dapat

memenuhi kepentingan dan keuntungan pribadi. Ketidaksesuaian dalam menjalankan prosedur pelayanan masi banyak ditemukan dalam instansi pelayanan publik tersebut.

Masih terdapat pegawai yang tidak ramah mengenai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan publik tersebut sehingga menimbulkan kekecewaan terhadap masyarakat. Sikap yang tidak ramah dalam pelayanan publik dapat dikaitkan dengan pelanggaran etika layanan, karena etika layanan publik menuntut pegawai untuk berperilaku sopan, menghormati, dan menjaga kenyamanan pengguna layanan. Ketidaksopanan atau sikap tidak ramah melanggar prinsip-prinsip dasar yang ada dalam etika pelayanan publik.

Sikap pegawai yang tidak responsif dan cenderung mempersulit masyarakat dalam memperoleh layanan publik merupakan bentuk nyata pelanggaran etika layanan publik. Etika layanan publik menuntut agar setiap pegawai bersikap proaktif, membantu, dan memberikan kemudahan dalam proses layanan, sehingga masyarakat dapat menerima layanan secara efektif dan efisien. Ketika pegawai menunjukkan sikap tidak responsif, lambat menanggapi kebutuhan, atau bahkan memperumit prosedur, hal ini melanggar prinsip-prinsip dasar yang mengedepankan pelayanan cepat, tepat, dan transparan. Sikap tersebut menunjukkan ketidakpedulian terhadap kepentingan publik, yang bertentangan dengan tanggung jawab moral dan profesional yang harus dimiliki oleh aparatur negara.

Perbaikan dan pengawasan yang lebih ketat bagi para pegawai layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menjadi salah satu langkah perbaikan yang harus diupayakan oleh para stakeholder yang terlibat dalam pelayanan publik tersebut. Dengan adanya fenomena yang terjadi maka peneliti melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan harapan dapat mendeskripsikan dan menguraikan beberapa masalah serta menemukan solusi yang efektif agar penerapan etika birokrasi tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dalam lingkungan instansi tersebut serta mengetahui mengapa penerapan etika pelayanan Publik pada Dispendukcapil Kota Semarang belum optimal.

B. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana penerapan etika pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?
- 2) Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dari penerapan etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis penerapan etika pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
- 2) Menganalisis apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor

penghambat dari penerapan etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

D. Kerangka Teori

Administrasi Publik

Administration adalah kata kata asing mengelola atau menggerakkan. Jika ada kegiatan yang melibatkan dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan atau direncanakan, hal itu merupakan bagian dari proses pelaksanaan administrasi (Pasolong, 2013).

Menurut Inu Kencana Syafie (2006), administrasi publik merupakan sebuah studi tentang badan pemerintahan menjalankan sebuah organisasi, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin. Namun, seperti yang dinyatakan oleh David H. Rosebloom (2005), administrasi publik berarti penggunaan konsep dan prosedur hukum, manajemen, dan politik untuk memenuhi aspirasi legislatif maupun aspirasi pada eksekutif pemerintah dalam melaksanakan tugas.

Organisasi Publik

Dalam administrasi publik sangat berkaitan dengan organisasi publik. Dimana organisasi publik dapat dijalankan dengan melalui peraturan yang telah diatur dan dibuat dalam serangkaian administrasi publik. Menurut Mahsun (2006:1), organisasi dapat diartikan sebagai sekelompok individu yang berkumpul dan bekerja secara terorganisasi untuk mencapai tujuan atau sasaran tertentu yang telah

disepakati bersama. Organisasi diklasifikasikan menjadi beberapa bagian, menurut Suryani (2009) klasifikasi tersebut terdiri dari organisasi dipandang sebagai Kumpulan orang, organisasi dipandang sebagai proses pembagian kerja, dan organisasi dipandang sebagai sistem. Organisasi publik menjadi entitas yang dibentuk oleh pemerintah atau atas nama kepentingan masyarakat untuk menyediakan layanan, program, atau kebijakan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan umum.

Pelayanan Publik

Pada dasarnya organisasi publik mempunyai peran dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Adanya suatu administrasi dalam pelayanan publik mencakup semua aktivitas yang disertai dengan aturan dan bertujuan untuk mengatur sejumlah orang serta mempunyai tujuan yang sama. Dalam kepengurusan administrasi peran pelayanan publik menjadi sangat penting. Menurut Hardiyansyah (2011:11), pelayanan sebagai perbuatan yang dilakukan dalam rangka melakukan perbantuan, persiapan, dan pengurusan dalam bentuk barang ataupun hal lainnya yang didapat dari satu orang pada orang lain. Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang berlangsung dalam interaksi langsung antar individu dengan individu lainnya atau mesin, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (Sinambela, 2011). Pemberian layanan publik harus memberikan manfaat kepada masyarakat. Standar pelaksanaan pelayanan publik dijadikan sebagai

acuan yang digunakan sebagai dasar dalam pelaksanaan layanan yang harus dilaksanakan pemerintah kepada masyarakat. Layanan tersebut dapat diberikan kepada semua pihak dan tanpa membeda-bedakan status sosial ataupun hal yang lainnya.

Etika Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik suatu pegawai harus mematuhi peraturan dan etika yang telah ditetapkan. Tanpa adanya etika pelayanan publik yang kuat maka para pegawai akan bersikap semena-mena sehingga pelayanan publik yang diberikan tidak maksimal dan dapat mengecewakan para pengguna layanan publik. Menurut Bertens (2000) etika merujuk pada serangkaian prinsip dan aturan moral yang menjadi landasan bagi individu atau kelompok untuk mengarahkan perilaku mereka. Sedangkan menurut Darwin (1999) etika merupakan prinsip-prinsip moral yang disetujui bersama oleh suatu komunitas, yang mengarahkan cara individu berinteraksi dengan sesama dalam masyarakat. Dalam administrasi publik, etika memiliki dua fungsi penting. Dimana etika dapat berfungsi sebagai panduan, referensi, atau acuan. Adanya fungsi tersebut dapat membantu menilai apakah perilaku, sifat, dan tindakan dalam birokrasi sesuai standar yang dapat dianggap baik, buruk, tercela, atau terpuji.

Etika pelayanan publik yang baik harus didasari adanya kesadaran dari para pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik dan adil kepada masyarakat. Etika pelayanan publik

adalah penerapan dalam administrasi publik atau penyediaan layanan publik yang berlandaskan pada norma perilaku atau kode etik tertentu baik yang seharusnya dilakukan, serta yang sebaliknya harus dihindari dalam penerapan pelayanan publik (Ngorang, 2020). Menurut Kumorotomo (2013:21) dimensi etika dalam pelayanan publik adalah:

1) Ketertiban

Ketertiban adalah kegiatan yang menjamin ketentuan-ketentuan, peraturan, terlaksananya peraturan perintah-perintah 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) Produktivitas

Produktivitas adalah suatu kinerja yang menunjukkan adanya keseimbangan dan keselarasan antara daya guna dengan hasil guna. Produktivitas dapat dikatakan sebagai ukuran pendayagunaan faktor produksi dan tenaga kerja dalam proses produksi.

4) Kesadaran moral

Kesadaran moral berarti adanya rasa wajib yang tidak bisa ditawar.

Faktor Pendukung dan Penghambat Etika Pelayanan Publik

Dalam memberikan suatu pelayanan terdapat faktor yang penting guna meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dengan adanya faktor tersebut diharapkan pelayanan yang diberikan tersebut akan berjalan dengan efektif dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2003), faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan serta persepsi mereka terhadap pengalaman layanan tersebut. Djaenuri (2002) mengemukakan terdapat faktor pendukung maupun faktor yang dapat menghambat pelayanan, yakni:

1) Faktor organisasi yang merujuk pada kemampuan pengorganisasian yang terstruktur yang dapat dibentuk oleh masing-masing organisasi.

2) Faktor personil yang berkaitan pada kemampuan orang dalam organisasi dalam menjalankan pekerjaannya. Faktor tersebut dapat berupa profesionalisme, kerjasama, dan komitmen dalam bertugas.

3) Faktor sarana prasarana berkaitan dengan alat-alat dan fasilitas yang dapat menunjang pekerjaan dalam organisasi

METODE PENELITIAN

Penelitian dalam penulisan ini menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif dengan

pendekatan kualitatif. Menurut Denzin & Lincoln (dalam Anggito, 2018) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan latar belakang alamiah atas fenomena yang terjadi dengan melibatkan metode yang ada dalam hal ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kebijakan dan penerapan yang berkaitan dengan penerapan etika pelayanan publik di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Pendekatan Kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk menekankan suatu aspek secara mendalam terhadap suatu permasalahan yang sedang diteliti.

Dalam penelitian yang terkait dengan penerapan etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang benar mengetahui dan terlibat langsung untuk memperoleh Key Informan (orang-orang yang mengetahui dengan benar dan terpercaya).

Subjek penelitian penelitian ini adalah para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang selaku para penyelenggara layanan publik dan masyarakat selaku penerima layanan publik tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Penerapan Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Penerapan etika pelayanan publik melibatkan banyak pihak dalam keberjalanannya. Dalam pelayanan publik etika sangat berperan dalam menentukan arah dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tanpa penerapan etika yang kuat, pelayanan publik berpotensi kehilangan kepercayaan masyarakat dan tidak mampu memenuhi standar yang diharapkan.

1) Dimensi Ketertiban

Ketertiban dalam etika pelayanan publik merupakan salah satu prinsip dan praktik menjaga agar segala proses dan interaksi pelayanan publik berlangsung secara teratur, sesuai dengan aturan yang berlaku, dan dengan menghormati hak serta kewajiban semua pihak yang terlibat. Menurut Effendi (2016) ketertiban dapat menjadi serangkaian peraturan, kesopanan, kedisiplinan dan perilaku yang baik dalam berkegiatan. Ketertiban tersebut mencakup penerapan etika, standar profesionalisme, serta kepatuhan pada aturan dan regulasi yang mendukung tercapainya pelayanan publik yang adil, efisien, dan transparan.

Kepatuhan terhadap prosedur dan aturan merupakan salah satu bentuk ketertiban dalam pelayanan publik dan menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, adil, dan berorientasi pada kepentingan

masyarakat. Adanya kepatuhan dari para pegawai tersebut tidak terlepas dari adanya faktor organisasi yang melekat pada Dispendukcapil Kota Semarang. Sistem organisasi yang disusun secara terstruktur akan memudahkan para pegawai untuk bekerja secara profesional sehingga layanan yang diberikan dapat membantu seluruh masyarakat.

Adapun prosedur yang ada di Dispendukcapil Kota Semarang sudah tertata dan dilaksanakan dengan baik. Pihak Dispendukcapil Kota Semarang memiliki standar operasional prosedurnya dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Prosedur tersebut diantaranya meliputi penerimaan layanan, pemrosesan layanan sampai batas waktu tenggat dalam memproses suatu layanan. dalam standar operasional prosedur tersebut juga diatur mengenai prosedur dalam mengirimkan laporan berkas layanan kepada pihak atasan sampai dengan kepala dinas.

Dalam mendukung kepatuhan tersebut diperlukan adanya konsistensi dalam pelaksanaan prosedur layanan dan penegakan disiplin dalam layanan. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan sistem antrian menjadi upaya yang telah dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Semarang dalam menjaga konsistensi dan menciptakan ketertiban pelayanan. Adanya antrian yang telah tersusun dengan sistem yang rapih

akan mencegah adanya tindakan diskriminasi sehingga para masyarakat akan merasa lebih dihargai dan dihormati karena para pegawai Dispendukcapil Kota Semarang tersebut melakukan pemberian layanan yang sama kepada seluruh masyarakat.

Dalam penegakan kedisiplinan dalam pelayanan, pihak Dispendukcapil Kota Semarang telah memiliki aturan yang mengatur mengenai jam datang dan jam pulang bagi seluruh pegawai. Selain itu, untuk semakin menguatkan peraturan tersebut para pegawai harus mengisi presensi datang dan presensi pulang setiap harinya. Dengan adanya presensi datang dan pulang tersebut maka tingkat kehadiran dan kedisiplinan dari para pegawai akan terlihat. Adanya penegakan kedisiplinan dalam pelayanan merupakan bentuk wujud nyata dari adanya penerapan etika pelayanan publik. Disiplin dalam melakukan pelayanan menjadi landasan utama untuk memastikan bahwa seluruh pegawai telah mentaati dan menjalankan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

2) Dimensi Efisiensi

Efisiensi dalam etika pelayanan publik merupakan upaya memberikan layanan yang optimal dengan pemanfaatan sumber daya secara tepat dan bertanggung jawab. Hal serupa juga dikemukakan oleh Sedarmayanti (2014:22) yang menyatakan bahwa efisiensi menjadi ukuran tingkat

penggunaan sumber daya dalam suatu proses.

Efisiensi dalam pelayanan sangat erat kaitannya dengan faktor sarana yang disediakan oleh organisasi. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Susanti dan Wahyuni (2017) fasilitas atau sarana prasarana menjadi salah satu faktor pendukung dalam upaya tercapainya tujuan organisasi pelayanan. Salah satu bentuk efisiensi adalah dengan mekanisme pengaduan dan penanganan keluhan. Hal tersebut dikarenakan pengaduan adalah bagian penting dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.

Dukungan sarana pelayanan seperti penyediaan kotak pengaduan atau saran menjadi bentuk dalam menciptakan pelayanan yang efisien. Pihak Dispendukcapil Kota Semarang selalu terbuka dengan adanya pengaduan, kritik, ataupun saran yang berkaitan dengan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Selain itu, dalam menciptakan pelayanan yang efisien peran komunikasi dan interaksi pegawai dengan masyarakat akan mempengaruhi proses keberjalanan dalam suatu pelayanan. Hal serupa juga disampaikan oleh Mangkunegara (2015), perilaku individu dapat berpengaruh terhadap hasil kerja keseluruhan dalam organisasi karena setiap individu akan

membawa nilai, norma, dan pengalaman yang unik ke dalam suatu tim.

Pegawai yang ada di Dispendukcapil Kota Semarang selalu melakukan komunikasi dan interaksi dengan para masyarakat dalam setiap melakukan pelayanan. Namun, para pegawai yang berkomunikasi tersebut masih sering membingungkan masyarakat. Pegawai yang ada cenderung menjelaskan secara cepat sehingga masyarakat cenderung kurang memahami mengenai penjelasan yang disampaikan oleh para pegawai tersebut sehingga seringkali terjadi kesalahan informasi antara pegawai dengan masyarakat.

Kesalahan komunikasi yang terjadi antara pegawai pelayanan publik dan masyarakat disebabkan oleh keterampilan interpersonal yang kurang optimal pada pegawai tersebut. Interaksi antara pelayan publik dan masyarakat memerlukan kemampuan komunikasi yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun pemahaman dan kepercayaan, Ketika keterampilan interpersonal tidak terasah dengan baik, maka pesan yang disampaikan dapat disalahartikan atau bahkan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

3) Dimensi Produktivitas

Produktivitas dalam layanan publik merupakan kemampuan suatu instansi dalam jumlah yang lebih banyak.

Produktivitas dalam pelayanan publik mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk menggapai hasil yang optimal dengan cara yang efektif dan inovatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Busro (2018:344) menjelaskan bahwa produktivitas merujuk pada kesanggupan individu atau kelompok dalam menghasilkan barang ataupun jasa dengan batas waktu yang telah ditetapkan dan direncanakan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kualitas pegawai dirasa terbatas dan kurang cepat dalam menangani pelayanan sehingga terdapat antrian yang panjang. Kecepatan pelayanan yang dirasa kurang memuaskan oleh masyarakat sering kali menjadi sorotan dalam pelayanan publik. Hal ini dapat disebabkan oleh kesanggupan pegawai yang masih belum memadai untuk memenuhi tuntutan kerja yang dinamis dan kompleks.

4) Dimensi Kesadaran Moral

Kesadaran moral dalam pelayanan publik merupakan suatu penyangga tatanan dalam etika pelayanan publik. Kesadaran moral akan mengarahkan, membimbing setiap pegawai layanan untuk bertindak sesuai dengan prinsip etika, keadilan dan tanggung jawab. Hal serupa juga disampaikan Robbins dan Judge (2017) dalam organisasi yang mempunyai norma dan moral yang kuat, para anggota akan

cenderung lebih patuh dan berkomitmen untuk melaksanakan aturan yang ada.

Kejujuran merupakan bagian dari integritas dan memainkan peran penting dalam memastikan keterbukaan dalam proses pelayanan. Kejujuran dan integritas menjadi hal utama dan selalu ditekankan kepada para pegawai Dispendukcapil Kota Semarang. Monitoring dan evaluasi menjadi salah satu cara untuk memastikan bahwa pegawai telah melaksanakan pekerjaannya secara transparan dan jujur.

Faktor personil yang kurang memiliki kepedulian terhadap pengguna layanan menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kesadaran moral dari para pegawai. Beberapa masyarakat yang ada juga menyampaikan bahwa rasa empati pegawai masih perlu ditingkatkan. Kurangnya kepedulian tersebut dikarenakan kebiasaan yang dilakukan oleh para pegawai dalam kehidupan sosialnya. Apabila para pegawai terbiasa dengan sikap peduli dengan kehidupan sosial yang ada dalam kehidupannya maka para pegawai akan memiliki kepedulian dan empati yang tinggi dan sebaliknya.

B. Faktor Pendukung Penerapan Etika Pelayanan Publik

1) Faktor Organisasi

Faktor organisasi menekankan pada interaksi dan komunikasi antar individu, kelompok, atau unit-unit dalam suatu organisasi yang berpartisipasi pada

pencapaian tujuan bersama. Pemahaman mendalam mengenai pengaruh faktor organisasi ini sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang profesional, adil, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa faktor organisasi merupakan salah satu faktor pendukung dalam penerapan etika pelayanan publik. Dimana Dispendukcapil Kota Semarang telah memiliki SOTK (struktur organisasi dan tata Kelola). Adanya SOTK membuat para pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya secara jelas sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan akan semakin baik. Adanya himbuan untuk tidak menyalahgunakan kekuasaan dan menolak setiap bentuk gratifikasi adalah bentuk dukungan dalam penerapan etika layanan publik yang ada pada Dispendukcapil Kota Semarang sehingga dengan adanya dukungan tersebut diharapkan peningkatan terhadap pelayanan publik yang semakin baik akan diterima oleh seluruh masyarakat.

2) Faktor Sarana Pelayanan

Dalam pelayanan publik sarana prasarana merupakan faktor utama dalam menunjang keberjalanan pelayanan. Sarana prasarana menjadi perlengkapan dan fasilitas yang secara langsung dapat dipergunakan untuk menunjang jalannya suatu proses layanan publik. Sarana

prasarana tersebut meliputi fasilitas yang ada dalam pelayanan, infrastruktur penunjang seperti ruangan pelayanan yang nyaman, lahan parkir yang memadai serta teknologi yang digunakan dalam melakukan pelayanan seperti alat-alat pelayanan yang dilengkapi dengan sistem digitalisasi. Para pegawai dapat melayani kebutuhan masyarakat secara etis dan profesional.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti sarana prasarana yang ada di Kantor Dispendukcapil Kota Semarang sudah cukup baik. Pihak Dispendukcapil Kota Semarang juga terus berinovasi dan berupaya menghadirkan sarana prasarana yang memadai. Sarana prasarana tersebut dapat dilihat mulai dari adanya komputer, alat perekaman data diri, mesin pencetak dokumen kependudukan, charger station untuk mengisi daya baterai handphone, kamera cctv untuk keamanan, dan kursi untuk menunggu pelayanan,

Selain itu pihak Dispendukcapil Kota Semarang juga selalu mengadakan peremajaan alat-alat penunjang pelayanan publik. Alat-alat yang dirasa sudah lama dan sudah mulai tidak berfungsi dengan baik maka akan dilakukan peremajaan dan akan digantikan dengan alat-alat baru. Hal tersebut sebagai upaya Dispendukcapil Kota Semarang dalam memberikan dan mendukung pelayanan yang memuaskan

bagi masyarakat serta diharapkan dapat mengurangi potensi terjadinya gratifikasi di lingkungan pelayanan Dispendukcapil Kota Semarang.

C. Faktor Penghambat Penerapan Etika Pelayanan Publik

1) Faktor Personil

Dalam suatu organisasi pelayanan publik, personil merupakan hal sangat penting. Hal tersebut dikarenakan personil adalah pelaksana utama dalam pelayanan publik. Menurut Suryo (1988) personil menjadi orang-orang yang melangsungkan suatu tugas untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan, masyarakat selaku pengguna layanan berpendapat bahwa personil yang ada di Dispendukcapil Kota Semarang harus ditingkatkan. Kurangnya arahan dan informasi mengenai pengisian formulir kependudukan menjadi salah satu hal yang masih dikeluhkan oleh masyarakat. Arahan yang dilakukan oleh para pegawai hanya dilakukan secara sekilas dan cepat sehingga membuat masyarakat yang utamanya telah lanjut usia akan mengalami kebingungan perihal pengisian formulir kependudukan tersebut.

Disisi lain, kecepatan personil dalam melayani masyarakat perlu untuk ditingkatkan. Keterlambatan dalam melakukan pelayanan akan berdampak pada antrian yang panjang pada loket

tertentu. Hal tersebut terlihat dari adanya antrian pada loket tertentu untuk mendapatkan layanan publik sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama dalam mendapatkan pelayanan. Kepedulian dan empati dari para personil juga masih perlu ditingkatkan. Perbaikan dari personil tersebut bertujuan agar penerapan etika pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Semarang dapat dijalankan secara lebih optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa penerapan etika pelayanan publik yang ada di Kantor Dispendukcapil Kota Semarang belum berjalan dengan optimal sehingga diperlukan beberapa perbaikan.

Pada dimensi efisiensi masih diperlukan perbaikan dari sisi komunikasi dan interaksi yang dilakukan pegawai dengan masyarakat. Komunikasi yang belum baik tersebut dikarenakan kemampuan interpersonal yang dimiliki masing-masing pegawai. Selain itu, pada dimensi produktivitas, para pegawai telah menjalankan setiap pekerjaannya dengan baik namun kecepatan pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat masih diperlukan perbaikan. Kesanggupan dari para pegawai terhadap memberikan pelayanan kepada masyarakat harus ditingkatkan.

Disisi lain, kesadaran moral pegawai seperti integritas, kejujuran, dan tanggung jawab telah terlaksana dengan baik. Namun, kepedulian dan

empati terhadap kepentingan masyarakat masih diperlukan peningkatan. Sikap kepedulian tersebut dapat muncul dari adanya kebiasaan individu tersebut terhadap kehidupan sosial.

Faktor organisasi dan sarana pelayanan menjadi faktor pendukung dari penerapan etika pelayanan publik. Dimana organisasi yang telah tersusun dengan baik dan sarana pelayanan yang lengkap menjadi dukungan bagi Dispendukcapil Kota Semarang dalam menerapkan etika pelayanan publik.

Namun disisi lain, faktor personil yang ada di Dispendukcapil Kota Semarang menjadi faktor penghambat dalam penerapan etika pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Semarang. Dalam hal komunikasi dan interaksi antara pegawai dengan masyarakat perbaikan harus dilakukan. Perbaikan tersebut dapat dimulai dengan kemampuan interpersonal yang dimiliki oleh para pegawai. Selain itu, perubahan juga diperlukan dalam hal kecepatan pegawai dalam melakukan pelayanan. Kesanggupan dari pegawai untuk melayani masyarakat secara lebih cepat menjadi hal yang harus menjadi perhatian instansi setempat, mengingat kecepatan pelayanan akan berdampak pada citra suatu instansi pelayanan. Kepedulian dan empati para pegawai terhadap kebutuhan pelayanan masyarakat juga harus ditanamkan dalam kehidupan sosialnya sehingga diharapkan nantinya kepedulian dan empati dari para pegawai tersebut dapat melekat pada dirinya dan akan terbawa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga diharapkan dapat

membawa pada peningkatan etika pelayanan publik yang semakin baik pada Dispendukcapil Kota Semarang.

SARAN

Adapun saran yang dapat dirumuskan oleh peneliti pada penelitian "Analisis Penerapan Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang" yaitu sebagai berikut:

- 1) Dari dimensi efisiensi yang belum optimal diperlukan peningkatan dengan cara melakukan monitoring dan evaluasi terkait komunikasi dan interaksi dengan publik dengan meminta pendapat kepada masyarakat terkait penyampaian komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dan melakukan perbaikan agar komunikasi yang terjalin antara pegawai dengan masyarakat dapat dengan mudah dimengerti sehingga dapat mencegah kesalahan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.
- 2) Dari dimensi produktivitas yang belum optimal diperlukan perbaikan dengan melakukan pelatihan dan bimbingan kepada para pegawai terkait kecepatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga produktivitas pegawai dalam menangani pelayanan secara lebih cepat dapat tercapai sehingga tidak terjadi antrian yang panjang pada loket pelayanan.
- 3) Dari dimensi kesadaran moral yang belum optimal diperlukan peningkatan dengan

memberikan motivasi dan pemahaman mengenai pentingnya memiliki rasa kepedulian dan empati dalam kehidupan sosial serta mulai menerapkan rasa kepedulian tersebut dalam kehidupan sehari-hari sehingga diharapkan dengan adanya cara tersebut rasa kepedulian dan empati pegawai terhadap pengguna layanan dapat meningkat namun tetap memperhatikan pedoman etika pelayanan publik yang telah berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Akhyar, A. (2022). ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR IMIGRASI KELAS III KOTA BIMA. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 5(2), 173-183.
- Andersson, S., & Ekelund, H. (2022). Promoting ethics management strategies in the public sector: Rules, values, and inclusion in Sweden. *Administration & Society*, 54(6), 1089-1116.
- Anggito, & Setiawan. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: CV Jejak.
- Arar, K., & Saiti, A. (2022). Ethical leadership, ethical dilemmas and decision making among school administrators. *Equity in Education & Society*, 1 (1), 126-141.
- Arfita, S., Putera, R. E., & Zetra, A. (2021). Implementasi Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 162-169.
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. 2023. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin (Jiwa) 2020-2022. <https://semarangkota.bps.go.id/indicator/12/78/1/jumlah-pe>. Diakses pada tanggal 05 Juni 2024 Pukul 18.00 WIB.
- Bertens. 2000. Etika. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- Busro, Muhammad. 2018. Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenadameidia Group.
- Darwin, 1999 Tata Pemerintahan menuju politik orde baru, Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendi, Muh. Arief. 2016. The Power Of Corporate Governance: Teori dan Implementasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Head, G. (2020). Ethics in educational research: Review boards, ethical issues and researcher development. *European Educational Research Journal*, 19(1), 72-83.
- Henry, N. (2015). Public administration and public affairs. Routledge.
- Kencana, Syafii Inu. 2006. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta, Rineka Cipta.
- Kumorotomo, W. 2013. Etika Administrasi Negara. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Levin, C.H., Peters B.G., Thomson, J.F. (1990) Public administration: Challenges, Choices, Consequences, Glenview Illinois: Foresman & Co.
- Lubis, B. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Menerapkan Kode Etik Pelayanan Kepada Pegawai di Layanan Publik. *MEDIA BINA ILMIAH*, 13(12), 1921-1928.
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.

- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ngorang, P. (2020). *ETIKA PELAYANAN PUBLIK Sebuah Pengantar* (YS Hayati. PT RajaGrafindo Persada.
- Noorma Yunia. (2021), Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perguruan Tinggi La Tansa 113 Mashiro, *Jurnal of Islamic Economics and Business Studies STAI La Tansa Mashiro Rangkasbitung*, 4(1)
- Ombudsman RI. 2023. *Laporan Tahunan 2023*. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/897/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20240314_134411.pdf. Diakses pada tanggal 05 Juni 2024 pukul 17.00 WIB.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Semarang.
- Ramadoan, S., & Taufiq, M. (2021). *ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH SADIA KECAMATAN MPUNDA KOTA BIMA*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(1), 1-8.
- Riwukore, J. R. (2022). *Employee Performance Based on Discipline, Workload, and Emotional Intelligence at the Dinas Sosial Kota Kupang*. *Enrichment : Journal of Management*, 12(2).
- Robbins, P. Stephen & Judge, Timothy A. 2017, *Organizational Behaviour*, Edisi 13, Jilid 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Rosenbloom David H. & Kravchuk, Robert S, 2005. *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in The Public Sector*. New York: Mc Graw Hill.
- Rusdiono, R., & Arifin, A. (2023). *Pengembangan Pola Etika dan Moralitas Pelayanan Publik: Studi Kasus di Pemerintahan Kota Pontianak*. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1978-1989.
- Sagala, Syaiful. (2013). *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, T., & Dewi, M. P. (2019). *Etika Aparatur Sipil Negara dalam Membangun Good Governance*. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2 (2), 179–187.
- Sedarmayanti. (2014). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Setiawan, R. (2017). *Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung*. *e-JKPP*, 2(2), 46-57.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2019). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, A. T. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*, Edisi kedua, Cetakan Pertama. Jakarta: Graha Ilmu.
- Susanti, D., & Wahyuni, D. U. (2017). *Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6 No. 5, 1–19.
- Taylor, L., & Parsons, J. (2011). *Improving Student Engagement*. *Current Issues in Education*, 14, 1-32.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Yusuf, Syamsu. (2011). *Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.