

## **SURVEI ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA**

**Agung Artha Wijaya<sup>1</sup>, Bambang Irawan<sup>2</sup>, Fajar Apriani<sup>3</sup>**

### **Abstrak**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Survei Etika Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menggunakan metode observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian bahwa etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dapat dikatakan baik. Dilihat dari indikator keterbukaan, tanggung jawab, tanggap akan aspirasi masyarakat, dan menghargai perbedaan. Namun masih adanya kekurangan, seperti masyarakat yang belum mengetahui prosedur maupun syarat-syarat dalam pengurusan dokumen, masih ada pegawai yang acuh tak acuh terhadap keluhan dari masyarakat, dan pemenuhan akan sarana dan prasarana seperti kursi atau ruang tunggu yang memadai. Untuk mengatasi hal tersebut, pegawai lebih memperhatikan dan menindaklanjuti kembali keluhan-keluhan dari masyarakat terkait pelayanan pengurusan dokumen kependudukan, lebih memperhatikan lagi sarana dan prasarana dalam proses pelayanan, dan melakukan sosialisasi secara berkala akan pentingnya dokumen kependudukan melalui Kantor Kecamatan dan Kelurahan*

**Kata Kunci :** *Etika, Pelayanan Publik*

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi perihal yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email: agungaratna03@gmail.com

pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik maka kehidupan masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Dalam prakteknya, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih penuh dengan ketidakpastian waktu, biaya, dan cara pelayanan. Waktu dan biaya masih belum jelas bagi para pengguna pelayanan. Prosedur pelayanan yang dirasakan masyarakat begitu berbelit-belit. Pemerintah dituntut memiliki etika dan moralitas yang tinggi dalam menjalankan kewenangan pemerintahannya, agar memiliki akuntabilitas dan penghormatan yang tinggi pula terhadap tuntutan aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya.

Disamping itu juga sering dilihat dan didengar adanya tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah, dan diskriminatif<sup>2</sup>. Sebagai konsekuensi logisnya, dewasa ini kinerja pemerintah sebagai pelayan publik banyak menjadi sorotan, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akannilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Melihat betapa kompleksnya masalah yang terjadi dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik, maka upaya penerapan etika pelayanan publik di Indonesia msenuntut pemahaman dan sosialisasi yang menyeluruh, dan menyentuh semua dimensi persoalan yang dihadapi oleh birokrasi pelayanan.

Etika pelayanan publik yang pada umumnya sebagai filsafat dan professional standar (kode etik), atau moral atau right rules of conduct (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Maka dari itu etika pelayanan publik sudah menjadi hal yang wajib dipatuhi dan diterapkan di dalam instansi penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Denhardt (dalam Keban, 2008: 168) etika pelayanan publik diartikan sebagai filsafat dan professional standar (kode etik), atau moral atau right rules of conduct (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Maka dari itu etika

pelayanan publik sudah menjadi hal yang wajib dipatuhi dan diterapkan di dalam instansi penyelenggaraan pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Disdukcapil menyelenggarakan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Berikut ini adalah hasil poling pengunjung website di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda terkait tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda masih ditemukan permasalahan diantaranya masih adanya keluhan-keluhan dari masyarakat terkait proses pelayanan di dinas tersebut, kurangnya penjelasan dan informasi dari aparatur pelayanan publik terhadap rangkaian prosedur pengurusan dokumen-dokumen kependudukan, masih ada pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, masih ada pegawai yang tidak berada pada tempat kerjanya atau mejanya kosong disaat pengguna jasmembutuhkan pelayanan. Untuk itu penulis tertarik mengambil judul tentang Survei Etika Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

### **Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang ingin diteliti yaitu mengenai “Bagaimana etika pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda?”

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

## **TEORI DAN KONSEP**

### ***Pengertian dan Prinsip Etika***

Burhanuddin (dalam Pasolong 2010:190), menyatakan etika adalah sebuah refleksi kritis dan rasional mengenai nilai dan norma moral yang menentukan dan terwujud dalam sikap dan pola perilaku manusia, baik secara pribadi maupun sebagai kelompok. Poedjawijatna (dalam Pasolong, 2010:190), mengatakan bahwa etika merupakan cabang dari filsafat. Etika mencari kebenaran sebagai filsafai ia mencari keterangan (benar) yang sedalam-dalamnya. Sebagai tugas tertentu bagi etika, ia mencari ukuran baik-buruknya bagi tingkah laku manusia. Etika hendak mencari, tindakan manusia manakah yang baik manakah yang tidak baik atau buruk. Selanjutnya Bertens dalam Keban (dalam Pasolong, 2010:190), menggambarkan konsep etika dengan

beberapa arti salah satu diantaranya dan biasa digunakan orang adalah kebiasaan, adat atau ahlak, dan watak.

Bertens (2000:72) menggambarkan konsep etika dengan beberapa arti, salah satu diantaranya dan biasa digunakan orang adalah kebiasaan, adat atau akhlak dan watak. Filsuf besar Aristoteles, kata Bertens, telah menggunakan kata etika ini dalam menggambarkan filsafat moral, yaitu ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan. Bertens juga mengatakan bahwa di dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, karangan Purwadarminta, etika dirumuskan sebagai ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral), sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1988), istilah etika disebut sebagai (1) ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral; (2) kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak; dan (3) nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat.

Terdapat 6 prinsip-prinsip dalam etika yang dikemukakan Supriyadi, (2001:20) ialah sebagai berikut:

1. Prinsip Keindahan
2. Prinsip Persamaan
3. Prinsip Kebaikan
4. Prinsip Keadilan
5. Prinsip Kebebasan
  - a. Kemampuan untuk menentukan sendiri
  - b. Kesanggupan untuk mempertanggungjawabkan perbuatan
  - c. Syarat-syarat yang memungkinkan manusia untuk melaksanakan pilihannya beserta konsekuensi dari pilihan itu
6. Prinsip Kebenaran

Prinsip-prinsip etika yang telah diuraikan di atas merupakan dasar dalam pengembangan nilai-nilai etika baik hubungan antarindividu, individu dengan kelompok masyarakat, dengan pemerintah, dan sebagainya.

### ***Implementasi Nilai-nilai Etika***

Dalam perangkat bahasa etika, Marwansyah (2010:21) mengemukakan bahwa orang bicara mengenai nilai-nilai, hak dan kewajiban serta aturan moral. Pada perangkat moralitas umum, orang menggunakan sekumpulan aturan-aturan moral yang umumnya diterima sebagai perangkat untuk menyelesaikan masalah-masalah etika.

Dalam perangkat bahasa etika, Marwansyah (2010:21) mengemukakan bahwa orang bicara mengenai nilai-nilai, hak dan kewajiban serta aturan moral. Pada perangkat moralitas umum, orang menggunakan sekumpulan aturan-aturan moral yang umumnya diterima sebagai perangkat untuk menyelesaikan masalah-masalah etika.

Adapun ciri etika yang diimplementasikan melalui perangkat bahasa etika menurut Marwansyah (2010 : 21) antara lain :

- a. Nilai, yakni pandangan normatif tentang apa yang dianggap baik dan apa yang dianggap buruk.
- b. Hak, yakni klaim yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu tindakan tertentu.
- c. Kewajiban, yakni keharusan untuk menjalankan langkah tertentu untuk mematuhi hukum atau peraturan.
- d. Aturan moral, yakni aturan-aturan bagi perilaku yang seringkali telah terinternalisasikan sebagai nilai-nilai moral.

### ***Pengertian Etika Pelayanan Publik***

Etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkahlaku manusia yang dianggap baik. Menurut Denhardt (dalam Keban, 2008: 168) etika pelayanan publik diartikan sebagai filsafat dan professional standart (kode etik), atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di perlukan suatu acuan atau standar perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas,andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untukmenghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan;
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

### ***Pengertian Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik***

Pelayanan Publik menurut Sinambela, dkk, (2010:5) 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.

Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berkualitas menurut Osborne dan Gebler, serta Bloom, (dalam Pasolong, 2010:113) antara lain memiliki ciri-ciri seperti: tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan. Kasmir (2005:31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

### **Definisi Konseptual**

Adapun definisi konseptual dari penelitian ini yaitu: Etika Pelayanan Publik adalah kode etik atau moral yang seharusnya dipatuhi oleh aparatur pemerintah atau saat memberi pelayanan dalam sikap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Dimana hasilnya lebih banyak dituangkan oleh angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat penjelasan kalimat naratif (pendukung). Dengan menggunakan jenis penelitian ini, maka sebuah penelitian diharapkan dapat memberikan penjabaran yang jelas dan mendetail mengenai Survei Etika Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

### ***Populasi dan Sampel***

Untuk mencari sampel, peneliti menggunakan rumus slovin dengan Presisi 15%, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$n$  = Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = 15%

Sehingga diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{128.410}{1 + 128.410 (0,15)^2}$$
$$n = \frac{128.410}{1 + 2889,23}$$
$$n = \frac{128.410}{2890,23}$$
$$n = 44,42 \text{ (dibulatkan menjadi 44)}$$

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, antara lain:

1. *Library Research*(penelitian kepustakaan) yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menggali dan mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori-teori dan konsep-konsep yang keabsahannya sudah terjamin, data tersebut dapat diperoleh melalui buku-buku, laporan penelitian dan data sekunder lainnya.
2. *Field Work Research* (Penelitian Kelapangan) yaitu penelitian langsung ke lokasi yang menjadi objek penelitian:
  - a. Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan kegiatan dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Adapun observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu observasi terus terang atau tersamar, dalam observasi jenis ini peneliti menyatakan keterusterangannya kepada narasumber bahwa ia sedang melakukan penelitian. Tetapi pada saat tertentu peneliti juga tidak berterus terang atau tersamar kepada narasumber untuk memperoleh data yang sifatnya rahasia.
  - b. Kuesioner yaitu cara mendapatkan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan kepada masyarakat sebagai pihak yang menerima langsung pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.
  - c. Dokumentasi yaitu dengan cara mempelajari dan meneliti berbagai dokumen atau arsip yang diperlukan. Dalam penelitian ini data didapat dari sumber bacaan dan berbagai sumber lainnya seperti dokumen resmi, misalnya Profil Kota Samarinda.

### ***Teknik Analisis Data***

Adapun menurut Singarimbun & Effendi (2008:178) analisis persentase dan rumus perhitungan skor untuk setiap item pertanyaan yaitu:

$$P \frac{F}{N} \times 100\% \qquad x \frac{\sum(F.X)}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

$$P \qquad = \text{Persentase}$$

- F = Frekuensi  
X = Rata – rata  
 $\Sigma(F \cdot X)$  = Jumlah skor kategori jawaban  
N = Jumlah responden

$$\text{Rata Persen} = \frac{\text{Rata-rata}}{\text{Banyaknya Klasifikasi}} \times 100$$

## HASIL PENELITIAN

### *Karakteristik Responden*

Karakteristik responden adalah menguraikan gambaran identitas responden dalam suatu penelitian. Dengan menguraikan identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian yang dilakukan penulis, dapat diketahui sejauh mana identitas responden dalam penelitian ini. Oleh karena itu identitas responden dikelompokkan menjadi beberapa kelompok, yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pekerjaan.

Dari 44 orang responden yang sering melakukan pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 26 orang. Sedangkan perempuan sebanyak 18 orang. Terlihat bahwa tingkat kesadaran laki-laki sangat tinggi akan pentingnya dokumen kependudukan. Berdasarkan data, dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval lebih dari 48 tahun sebanyak 7 orang dengan proporsi 16%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur lebih dari/ sama dengan 18 tahun sebanyak 24 orang dengan proporsi 55%. Berdasarkan data yang di peroleh diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terendah terdapat pada jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 5 orang dengan proporsi 11%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan Pegawai Negeri sebanyak 12 orang dengan proporsi 27%.

### *Etika Pelayanan Publik*

Untuk mengukur seberapa besar etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, penulis memilih 4 indikator tentang etika pemerintahan yang bersih, efisien dan efektif yang dikemukakan oleh Fernanda (2009:19), yaitu Keterbukaan, Rasa Tanggung Jawab, Tanggap akan Aspirasi Rakyat, dan Menghargai Perbedaan. Besarnya etika pelayanan publik terhadap masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk persentase dari jawaban yang diberikan dari tiap-tiap indikator. Untuk melihat kesimpulan rata-rata dari keempat indikator dari Etika Pelayanan Publik dapat dilihat tabel berikut:



**Tabel**  
**Rata-rata Persentase dari Keempat Indikator Etika Pelayanan Publik**

No	Indikator Pelayanan	Rata-rata %	Kategori
1	Keterbukaan	67,27	Baik
2	Tanggung Jawab	68,63	Baik
3	Tanggap akan Aspirasi Masyarakat	62,57	Baik
4	Menghargai Perbedaan	72,49	Baik

Sumber: Data Primer diolah, Januari 2019

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dapat dikatakan **baik**. Hal ini dapat dilihat dari keempat indikator yang penulis gunakan memiliki rata-rata di atas 67%, dimana persentase yang cukup tinggi ialah indikator Menghargai Perbedaan (72,49%) dan yang paling rendah ialah indikator Tanggap akan Aspirasi Masyarakat (62,57).

## **PEMBAHASAN**

### ***Keterbukaan***

Keterbukaan yaitu bahwa masyarakat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara atau prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya.

Salah satu ciri negara demokratis ialah menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik dengan adanya keterbukaan informasi publik. Adanya keterbukaan informasi merupakan tujuan utama negara dalam memastikan bahwa lembaga publik akan lebih akuntabel dengan menyediakan informasi secara jelas sesuai dengan permintaan publik. Kewajiban pemerintah ialah membuka akses informasi bagi masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Namun, perlunya menjaga keseimbangan antara menutup informasi dan kepentingan publik bagi pemerintah.

Jika segala aspek penyelenggaraan pelayanan dapat diakses dengan mudah dan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah dipahami oleh publik, maka praktek penyelenggaraan tersebut memiliki tingkat keterbukaan yang tinggi, sebaliknya apabila semua atau sebagian dari aspek pelayanan tidak terbuka dan sulit untuk diakses oleh para pengguna layanan maupun para stakeholders, maka penyelenggaraan pelayanan tersebut memiliki tingkat keterbukaan yang rendah, atau dengan kata lain tidak memenuhi kaidah keterbukaan (Suharno, 2006:18).

Berkaitan dengan hal tersebut dan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis seperti hasil survei di atas mengenai Keterbukaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda ini sudah jelas dan terbuka mengenai prosedur/tata cara, waktu, syarat-syarat, dan biaya. walaupun

masih ada masyarakat yang belum mengetahui syarat-syarat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

### ***Tanggung Jawab***

Tanggung jawab pemerintah pada prinsipnya memberikan pelayanan berkaitan dengan kebutuhan dan tuntutan dalam rangka pencapaian kesejahteraan kepada masyarakat. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat merupakan tugas pokok yang terpenting pemerintah. Masyarakat beranggapan rendahnya kualitas pelayanan yang diterima oleh pemerintah dan lemahnya pemahaman menunjukkan kurangnya tanggung jawab dari aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan. Padahal salah satu unsur yang terpenting dari terlaksananya pelayanan publik yang baik tentunya adanya rasa tanggung jawab.

Rasa tanggung jawab adalah adanya pertanggung jawaban atas semua kegiatan yang dilakukan atau bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Tanggung jawab merupakan nilai karakter yang harus disisipkan dalam kegiatan pelayanan untuk melatih para aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tanggung jawab menurut Mustari (2014:19) menyatakan bahwa tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana yang seharusnya dilakukan, terhadap diri sendiri, masyarakat dan lingkungan (alam, sosial, dan budaya), negara dan Tuhan.

Berkaitan dengan hal tersebut dan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis bahwa aparatur pemerintah telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Namun masih ada masyarakat merasa kurang nyaman dikarenakan terbatasnya kursi atau ruang tunggu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

### ***Tanggapan Akan Aspirasi Masyarakat***

Organisasi publik harus segera dapat bertransisi menuju pada organisasi pelayanan publik yang responsif. Fokus dan orientasi organisasi pelayanan publik sebaiknya tidak mengutamakan pada upaya memperbesar struktur organisasi, peningkatan penghasilan aparatur, atau pemenuhan sarana dan prasarana kantor semata, namun secara dominan pada upaya memenuhi kebutuhan publik (Servant Organization), serta responsif dan aktif pada kritik publik. Publik sendiri secara valid memahami permasalahan disekitar lingkungan sosialnya, sehingga organisasi publik perlu menyandarkan informasinya pada publik, dan memanfaatkan informasi atau pengaduan publik tersebut untuk membenahi dan memantau kinerjanya. Tanggapan akan aspirasi masyarakat dalam hal ini pelayanan publik memberikan ruang atau wadah

untuk menampung keinginan yang bersifat positif sesuai dengan tujuan yang berkenaan dengan pelayanan publik.

Konsep aspirasi mengandung dua pengertian yaitu aspirasi ditingkat ide dan aspirasi ditingkat peran struktural. Aspirasi ditingkat ide berarti sejumlah gagasan verbal dari lapisan masyarakat manapun. Sedangkan aspirasi ditingkat peran struktural adalah keterlibatan langsung dalam suatu kegiatan yang diadakan pemerintah.

### ***Menghargai Perbedaan***

Menghargai perbedaan berarti tidak membedakan suku, agama, keluarga, jabatan ataupun golongan. Menghargai perbedaan berarti sama dengan bersikap adil. Perkataan adil itu sendiri berarti tidak memihak atau mendahulukan sebagian orang dalam melaksanakan proses administrasi yang diurusnya. Tentu tujuannya untuk melaksanakan keadilan dalam pelayanan atau perlakuan antar individu.

Menghargai perbedaan dalam etika pelayanan publik bahwa pegawai diharuskan memberikan pelayanan harus bersifat profesional terhadap apa yang dilakukan selalu mengikuti aturan dan tidak membedakan satu sama lainnya atau tidak ada keberpihakan terhadap siapapun baik dalam pelayanan maupun dalam proses pelaksanaan administrasi kependudukan.

Berkaitan dengan hal tersebut dan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis bahwa masyarakat berpendapat bahwa pegawai telah memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial, agama, suku, dan hubungan kekerabatan.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dapat di katakan Baik. Sebab telah memenuhi indikator Keterbukaan, Rasa Tanggung Jawab, Tanggapan Aspirasi Masyarakat, dan Menghargai Perbedaan. Penentuan terbaik dari keempat indikator tersebut adalah pada indikator Menghargai Perbedaan. Sedangkan penentuan indikator terendah pada Tanggapan akan Aspirasi Masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari keempat indikator yang penulis gunakan untuk mengukur etika pelayanan, yaitu:

#### **1. Keterbukaan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis seperti hasil survei di atas mengenai Keterbukaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda ini sudah jelas dan terbuka mengenai prosedur/tata cara, waktu, syarat-syarat, dan biaya. walaupun masih ada masyarakat yang belum mengetahui prosedur maupun syarat-syarat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

2. Rasa Tanggung Jawab

Berkaitan dengan hal tersebut dan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis bahwa aparatur pemerintah telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Namun masih ada masyarakat merasa kurang nyaman dikarenakan terbatasnya kursi atau ruang tunggu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

3. Tanggapan akan Aspirasi Masyarakat

Berkaitan dengan hal tersebut dan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis bahwa pegawai telah tanggap terhadap aspirasi dari masyarakat. Namun masih ada beberapa dari pegawai yang acuh tak acuh terhadap keluhan dari masyarakat.

4. Menghargai Perbedaan

Berkaitan dengan hal tersebut dan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis bahwa masyarakat berpendapat bahwa pegawai telah memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial, agama, suku, dan hubungan kekerabatan.

**Saran**

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pelayanan terutama dalam memberikan informasi mengenai prosedur maupun syarat-syarat dokumen kependudukan. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda mencantumkan prosedur dan syarat-syarat di halaman websitenya secara jelas, agar masyarakat tidak perlu datang kesana hanya untuk melihat prosedur atau syarat-syarat dalam pengurusan dokumen kependudukan.
2. Untuk meningkatkan kenyamanan para pengguna layanan dalam mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, sebaiknya aparatur lebih memperhatikan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu dan kursi yang memadai.
3. Untuk memunculkan kesan yang baik bagi aparatur pemerintah, diharapkan para aparatur lebih memperhatikan dan menindaklanjuti kembali keluhan-keluhan dari masyarakat terkait pelayanan pengurusan dokumen kependudukan.
4. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan, hendaknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda melakukan sosialisasi secara berkala melalui Kantor Kecamatan dan Kelurahan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bertens, K. 2000. Etika. Seri Filsafat Atma Jaya: 15. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fernanda, Desi. Modul Diklat Prajabatan Golongan III: “Etika Organisasi Pemerintahan”, Jakarta, LAN-RI.
- Kasmir. 2005. Etika Costumer Service. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Keban, Yeremias T. 2008. Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu Edisi Kedua. Yogyakarta : Gaya Media.
- Marwansyah. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua. Cetakan Kesatu. Alfabeta. Bandung.
- Mustari, Mohamad. 2014. Nilai Refleksi: Refleksi Untuk Pendidikan. Jakarta: Rajawali
- Pasolong, Harbani. 2012. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi, Gering, Drs., MM. Modul Diklat Pajabatan Golongan Ill : "Etika Birokrasi", Jakarta, LAN-RI.
- Suharno, dkk. 2006. Keterbukaan dan Keadilan. Indonesia: PT Ghalia.
- Sinambela, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

### **Dokument**

Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik