

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan zaman di era globalisasi saat ini menuntut pelayanan publik untuk semakin profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Ada banyak sekali faktor atau aspek penting dalam pelayanan publik, salah satunya yaitu etika pelayanan. Etika pelayanan publik menurut Bisri & Asmoro (2019) adalah sebuah panduan untuk melayani masyarakat yang berdasarkan oleh nilai kehidupan dan aturan yang mengatur perilaku manusia. Salah satu yang menjadi faktor atau kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat kepada pelayanan pemerintah adalah etika pelayanan publik. Pelayanan publik pemerintah menyediakan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti layanan dibidang administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, keamanan, infrastruktur, dan lainnya. Hal tersebut memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau biasa dikenal sebagai DISDUKCAPIL adalah salah satu pelayanan publik di pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengelola administrasi kependudukan, layanan yang diberikan oleh

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat penting karena berkaitan dengan identitas warga negara seperti pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, kartu tanda penduduk, dan lain sebagainya. Aparatur negara atau birokrasi pemerintah memegang peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mereka bertugas untuk memastikan kebijakan-kebijakan pemerintah dijalankan dengan baik dan optimal serta masyarakat juga mendapatkan hak-hak mereka secara adil. Oleh karena itu etika dan profesionalisme aparatur negara sangat penting untuk keberlangsungan pelayanan yang optimal.

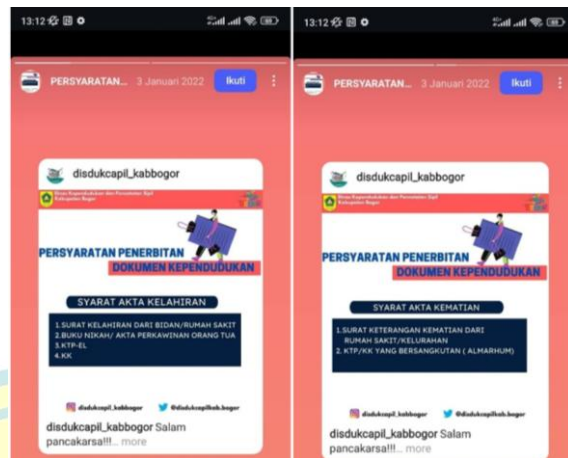
Etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan yang adil, transparan, dan profesional berjalan dengan efektif dan optimal. Etika ini ada agar pegawai atau staf operasional pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif terhadap seluruh masyarakat tanpa memandang status sosial atau latar belakang mereka, sekaligus menjaga profesionalisme dalam menjalankan tugas seperti menyediakan pelayanan dan informasi yang informatif, efisien, dan humanis tanpa adanya praktik penyalahgunaan wewenang. Penerapan etika yang baik juga dapat membantu mempercepat proses pelayanan dan menjamin pelayanan yang efisien, serta memastikan bahwa setiap keluhan masyarakat ditangani secara profesional. Hal tersebut meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, serta menjaga citra positif pemerintah.

Diambil dari unsur yang mendasari etis perbankan yaitu komitmen terhadap masyarakat dengan menempatkan kepentingan masyarakat adalah prioritas utama, kesejahteraan pegawai, transparansi atas informasi kepada publik, reputasi yang baik dengan bertanggung jawab dan jujur dari apa yang dikerjakan pegawai, tata kelola perusahaan yang baik, perlakuan adil dan setara terhadap masyarakat dengan tidak mendiskriminasi latar belakang yang dimiliki oleh masyarakat, ramah lingkungan yang mempertimbangkan dampak lingkungan disetiap kegiatan (Ashari & Trinandari, 2022).

Menurut UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara ada beberapa bagian khusus dalam Bab II membahas tentang kode etik dan kode perilaku aparatur sipil negara, pasal 3 menegaskan bahwa aparatur sipil negara wajib menjadikan nilai dasar, kode etik dan perilaku, integritas moral, dan tanggung jawab pelayanan publik sebagai pedoman dalam menjalankan tugas. pasal 4 nilai dasar aparatur sipil negara, poin etika yang disampaikan yaitu profesionalisme dan tidak berpihak, tidak mendiskriminasi, menjunjung tinggi etika yang luhur, bertanggung jawab kepada publik, memberikan pelayanan yang jujur dan santun. Pasal 5 kode etik dan kode perilaku yang mengatur perilaku aparatur sipil negara agar bisa jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi. Disiplin, cermat, sopan, dan menghormati publik. menjaga kerahasiaan dan tidak menyalahgunakan jabatan, menghindari konflik untuk kepentingan bersama, menjaga reputasi dan mematuhi peraturan disiplin.

Dari hasil pengamatan observasi yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, melihat adanya fenomena pelanggaran etika pelayanan publik yang terjadi, dalam pelaksanaannya masih ada berbagai kendala yang menghambat efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu permasalahan utama dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor adalah kurangnya kedisiplinan pegawai atau staf operasional pegawai dalam menjalankan tugasnya. Masih ditemukan beberapa staf yang berada dikantin pada saat jam kerja, sementara itu jam operasional pelayanan ditetapkan dari pukul 08.00 – 15.00 WIB dimana seharusnya para staf sudah siap melayani masyarakat. Selain itu prinsip keadilan dalam pelayanan belum sepenuhnya diterapkan, masih terdapat adanya mendahulukan pemohon yang memiliki hubungan dengan pejabat, kepentingan politik, atau koneksi tertentu, sehingga masyarakat umum harus menunggu lebih lama dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Minimnya informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan menjadi permasalahan lain yang turut menjadi hambatan, salah satunya seperti media sosial *instagram* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor hanya mencantumkan informasi terkait persyaratan pembuatan akta kelahiran dan kematian, sementara layanan lain seperti perubahan kartu keluarga, surat keterangan pindah, serta pembuatan kartu tanda pengenal (KTP) tidak tersedia secara jelas.



Gambar 1.1 Persyaratan Penerbitan Dokumen

Sumber: Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bogor

Sarana komunikasi lainnya seperti nomor *whatsapp* admin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor tidak aktif, sehingga masyarakat kesulitan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Berdasarkan observasi tidak langsung yang dilakukan peneliti, peneliti menemukan dugaan pelanggaran etika pelayanan publik. Hal tersebut dilihat dari ulasan masyarakat di media sosial *google* ada beberapa yang mengeluhkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, terutama terkait dengan kurangnya penerapan prinsip 5S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun oleh pegawai.

Selain kendala dalam aspek komunikasi, ada kendala dari sistem antrian online yang bernama Siloka. Masyarakat diwajibkan mengambil nomor antrian online melalui website Siloka, namun masih sering kali

mengalami kendala teknis seperti kuota yang cepat penuh tetapi kuota di hari selanjutnya belum dapat di tambahkan untuk antrian masyarakat.

The image shows a web-based queue system. On the left, there is a registration form titled 'Siloka disdukcapilbogorkab.id menyatakan'. It includes a dropdown for 'Siloka Nama', a text input for 'Widy', a dropdown for 'Kamu mau antri dimana?', a dropdown for 'Kamu mau antri apa?', and a dropdown for 'Kamu mau tanggal berapa?'. Below these is a date input showing '19-Mar-2025' and a calculation '4 + 9 = ?' with the answer '13'. On the right, there is a calendar for 'March 2025' with the 19th selected. A 'Save' button is at the bottom right.

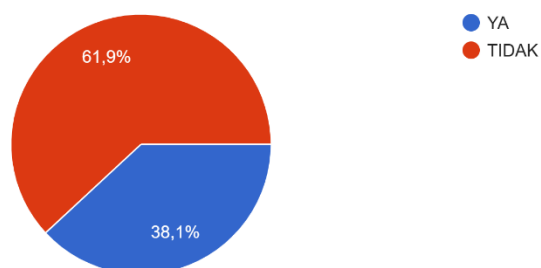
Gambar 1.2 Antrian Online Disdukcapil Kab. Bogor

Sumber: website siloka

Untuk mengumpulkan informasi lebih lanjut terhadap analisis etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, peneliti melakukan pra-riset melalui kuesioner yang disebarikan kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan instansi. Hasil dari pra riset sebagai berikut:

Apakah anda merasa petugas pelayanan di Disdukcapil Kab. Bogor sudah menunjukkan sikap jujur, adil, dan bertanggung jawab saat memberikan layanan?

21 jawaban



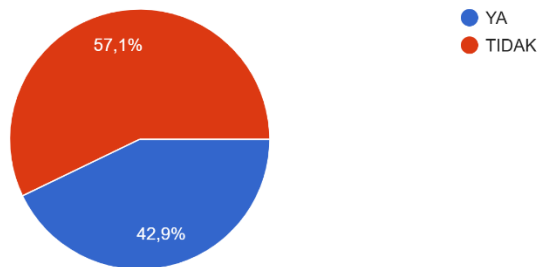
Gambar 1.3 Hasil Pra-riset terkait etika pelayanan publik

Sumber: data diolah oleh peneliti

Hasil pra-riset menunjukkan total jawaban ada 21 responden sebagai sampel, 61,9% menjawab tidak dan 38,1% menjawab iya, tingkat kepercayaan masyarakat dalam hal etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor tergolong rendah. Hal ini mencerminkan adanya masalah dalam transparansi, keadilan atau akuntabilitas yang dirasakan oleh publik. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan pelayanan.

Apakah anda merasa petugas pelayanan di Disdukcapil Kab. Bogor sudah menerapkan komunikasi yang baik dan konsisten dalam memberikan informasi?

21 jawaban



Gambar 1.4 Hasil Pra-riset terkait etika pelayanan publik

Sumber: data diolah oleh peneliti

Pada pertanyaan kedua, sebanyak 57,1% menyatakan bahwa komunikasi pelayanan di Disdukcapil Kab. Bogor belum baik dan konsisten dalam penyampaian informasi. Hanya 42,9% responden merasa Disdukcapil Kab. Bogor sudah menerapkan komunikasi tersebut secara optimal. Hal ini menunjukkan masih ada persepsi negatif dari sebagian masyarakat yang bisa jadi disebabkan oleh pengalaman kurang konsisten, kurang transparan, atau komunikasi yang belum efektif. Melihat instansi ini

adalah sektor publik dimana pelayanannya langsung menyentuh masyarakat, semestinya persentase kepuasan masyarakat terhadap etika pelayanan publik bisa lebih tinggi persentasenya.

Berdasarkan analisis peneliti dari permasalahan yang ada dan dilihat dari hasil pra-riset yang menunjukkan lebih dari 50% masyarakat merasa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum sepenuhnya menerapkan etika pelayanan publik, maka dari itu peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Etika Pelayanan Publik Pada Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor”** ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, khususnya dalam aspek kedisiplinan pegawai, keadilan dalam pelayanan, akses informasi dan komunikasi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana etika pelayanan publik pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?
2. Apa saja faktor penghambat dalam penerapan etika pelayanan publik pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?
3. Apa dampak dari pelanggaran etika pelayanan publik pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?

4. Bagaimana solusi dari faktor penghambat dan dampak dari pelanggaran etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang dan rumusan masalah diatas penulisan skripsi ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui penerapan etika pelayanan publik pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor
2. Mengetahui hambatan yang dihadapi dalam penerapan etika pelayanan publik pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor
3. Mengetahui dampak yang ditimbulkan akibat dari pelanggaran etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten bogor
4. Mengetahui solusi dari faktor penghambat dan dampak pada penerapan atau pelanggaran etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang dan rumusan masalah diatas penulisan skripsi ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi saran dan masukan untuk bahan evaluasi atau pertimbangan mengenai etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor bisa meningkatkan kualitas pelayanan sehingga citra instansi di mata masyarakat dan kepuasan masyarakat meningkat.
2. Bagi Universitas Negeri Jakarta, peneliti berharap penelitian ini bisa bermanfaat bagi Universitas Negeri Jakarta sebagai bahan referensi untuk mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, khususnya program studi D-IV Administrasi Perkantoran Digital.
3. Bagi Peneliti, penelitian ini membantu peneliti meningkatkan pemahaman dan pengetahuan secara mendalam khususnya tentang pentingnya etika pelayanan publik. selain itu penelitian ini juga mengasah keterampilan, mendorong pengembangan kemampuan analisis, dan kemampuan pemecahan masalah bagi peneliti.

3. Kebaharuan Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor adalah sebuah lembaga pemerintahan yang memiliki peran dan tugas untuk memberikan pelayanan administrasi pencatatan sipil kepada masyarakat. Banyak studi terkait etika pelayanan publik yang masih bersifat umum dan belum membahas secara mendalam terkait nilai-nilai dasar etika, karena itu kebaruan pada penelitian ini menyoroti dimensi

etika pelayanan publik yang lebih spesifik, yaitu melalui fokus pada kedisiplinan pegawai, keadilan dalam pelayanan, serta akses informasi dan komunikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Dari penelitian ini juga akan melibatkan dua informan wawancara yaitu pegawai atau staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sebagai pelaksana pelayanan publik untuk menganalisis penerapan etika di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, dan masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor untuk mengetahui persepsi dari masyarakat terkait etika di instansi tersebut. Dengan demikian, kebaharuan penelitian ini diharapkan mampu memberikan penggalan informasi yang lebih komprehensif dan representative.