

## **PENERAPAN PRINSIP ETIKA DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**

**Nur Nisa Nila Wardani S<sup>1\*</sup>**, Nurlinah<sup>2</sup>, Suhardiman Syamsu<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Departemen Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin, Indonesia

\*Korespondensi : Nilawardaninn@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana etika pelayanan publik diterapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap lima informan yang dipilih secara proporsional. Penelitian ini juga menggunakan software Nvivo 12 Pro untuk menganalisis terkait hasil penelitian. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Makassar telah memenuhi standar yang diharapkan. Proses pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen seperti KTP dan akta kelahiran, serta layanan lainnya umumnya berjalan efisien dan akurat, memenuhi kebutuhan administratif masyarakat. Standarisasi prosedur dan pemanfaatan teknologi informasi turut berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti misalnya optimalisasi layanan online dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Selain itu, pemerintah perlu meningkatkan pemahaman pegawai untuk meningkatkan pelayanannya terutama terkait etika terhadap masyarakat sebagai sasaran dalam pelayanan agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

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

### **ABSTRACT**

*This research aims to examine the extent to which public service ethics are applied at the Makassar City Population and Civil Registry Office. Using a descriptive qualitative approach, this research collected data through observation, interviews, and documentation of five informants who were selected proportionally. This research also uses Nvivo 12 Pro software to analyse the research results. The results show that in general, the services provided by Disdukcapil Makassar City have met the expected standards. The process of registering residents, issuing documents such as ID cards and birth certificates, and other services generally run efficiently and accurately, fulfilling the administrative needs of the community. Standardisation of procedures and the use of information technology have contributed to improving service quality. However, the study also identified some areas for improvement, such as optimising online services and increasing the capacity of human resources. In addition, the government needs to increase the understanding of employees to improve their services, especially related to ethics towards the community as a target in service in order to increase public trust in the government.*

**Keywords :** Service Ethics, Public Services, Population Administration

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Dewi & Suparno, 2022; Wakhid, 2017). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aspek etika menjadi salah satu faktor krusial yang menentukan kualitas pelayanan (Adeyemi, 2016; Tiaji, 2019). Etika pelayanan publik mencerminkan bagaimana aparatur sipil negara bertindak sesuai dengan norma, moralitas, dan aturan yang berlaku untuk memastikan keadilan dan transparansi bagi masyarakat (Henriyani, 2021; Ngorang & Hayati, 2020). Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dan administratif, tetapi juga oleh bagaimana etika pelayanan diterapkan dalam setiap interaksi antara petugas dan masyarakat.

Kajian tentang etika pelayanan publik telah banyak dilakukan dalam berbagai penelitian. Berbagai teori dan konsep dikembangkan untuk menjelaskan hubungan antara etika dan kualitas pelayanan publik. Beberapa teori yang relevan dalam kajian ini meliputi Teori Etika Administratif Frederickson & Ghore (2014) yang menekankan pentingnya prinsip etika dalam administrasi publik guna menciptakan pemerintahan yang bersih dan transparan, Teori Pelayanan Publik Denhardt & Denhardt (2000) yang menyoroti konsep "New Public Service" dengan menempatkan masyarakat sebagai fokus utama dalam pelayanan publik, serta Good Governance Theory yang menekankan pada prinsip akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dwiyanto, 2006). Dalam konteks Indonesia, beberapa penelitian telah mengkaji aspek etika dalam pelayanan

publik. Studi yang dilakukan oleh Farhanuddin et al., (2021) menunjukkan bahwa penerapan kode etik dalam pelayanan publik mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Sementara itu, penelitian oleh Farhanuddin et al., (2021) menemukan bahwa pelanggaran etika dalam pelayanan publik sering terjadi akibat kurangnya pengawasan dan rendahnya kesadaran etis aparatur sipil negara.

Di Indonesia, etika dalam pelayanan publik telah diatur dalam berbagai regulasi dan kebijakan, antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur hak dan kewajiban penyelenggara serta pengguna layanan publik, Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil yang mengatur kode etik ASN dalam menjalankan tugasnya, Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang menggariskan prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh instansi pemerintahan, serta Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Reformasi Birokrasi yang menekankan pentingnya peningkatan etika dan profesionalisme dalam pelayanan publik.

Sejumlah penelitian telah dilakukan terkait etika pelayanan publik, di antaranya Wahyuni & Permadi (2018) yang meneliti penerapan kode etik ASN tentang beberapa pelanggaran atas netralitas serta kebijakan terkait pelaksanaan kode etik di beberapa organisasi pemerintah. Chrismonita et al., (2020) meneliti efektivitas kebijakan permendagri yang pelayanan berbasis digital dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan di Disdukcapil. Penelitian ini memiliki beberapa kebaruan

dibandingkan penelitian terdahulu, yaitu mengkaji etika pelayanan publik dengan pendekatan holistik yang mencakup aspek regulasi, implementasi, serta pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan, memberikan analisis mendalam terkait efektivitas kebijakan etika pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kota Makassar, serta mengusulkan model implementasi etika pelayanan publik berbasis transparansi, akuntabilitas, dan teknologi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Di Kota Makassar, masih ditemukan berbagai kendala dalam pelayanan publik, seperti birokrasi yang panjang, pelayanan yang lambat, kurangnya transparansi, serta praktik pungutan liar. Oleh karena itu, penelitian mengenai etika pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kota Makassar menjadi relevan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada dan memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan berbasis etika yang baik. Dalam implementasinya, Kantor Disdukcapil Kota Makassar juga telah mengadopsi berbagai kebijakan terkait pelayanan publik, seperti penerapan pelayanan berbasis teknologi informasi melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) serta peningkatan transparansi dalam prosedur pelayanan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam beberapa aspek, yaitu kontribusi teoretis yang memperkaya kajian tentang etika pelayanan publik dalam konteks pemerintahan daerah, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan; kontribusi praktis yang memberikan rekomendasi bagi Kantor Disdukcapil Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis etika yang baik, serta kontribusi kebijakan yang memberikan masukan bagi

pemerintah daerah dalam merancang kebijakan yang lebih efektif terkait etika pelayanan publik. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kota Makassar dapat semakin profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Disdukcapil Kota Makassar sebagai lokasi utama, mengingat peran penting instansi ini dalam memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif (Sugiyono, 2013). Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi (Maulida, 2020). Observasi dilakukan untuk mengamati langsung proses pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta sejauh mana prinsip etika diterapkan dalam pelayanan. Wawancara dilakukan kepada sejumlah informan yang terdiri dari Staf Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Staf Operator Pelayanan, Staf Bidang Pemanfaatan, serta masyarakat yang menjadi pengguna layanan. Dokumentasi digunakan sebagai sumber pendukung untuk memperoleh data dari dokumen resmi, peraturan, serta laporan yang berkaitan dengan kebijakan dan implementasi etika dalam pelayanan publik.

Kerangka teori dalam penelitian ini mengacu pada teori etika yang dikemukakan oleh Bisri & Asmoro (2019), yang mencakup tiga aspek utama, yaitu: (1) Persamaan, (2) Adil, (3) serta (4) yang mencerminkan kewajiban aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan akuntabel kepada masyarakat.

Data yang diperoleh dari wawancara,

observasi, dan dokumentasi dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo 12 Pro (Mortelmans, 2019). Analisis dilakukan dengan metode tematik, di mana data dikategorikan ke dalam tema-tema utama berdasarkan teori etika yang digunakan. NVivo 12 Pro memungkinkan pengelolaan data yang lebih sistematis melalui pengkodean data, pencarian pola, serta analisis hubungan antarvariabel. Dengan menggunakan NVivo 12 Pro, peneliti dapat mengidentifikasi kecenderungan dalam penerapan etika pelayanan publik serta menghubungkannya dengan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori Bisri & Asmoro (2019) menekankan empat aspek utama dalam pelayanan publik, yaitu Persamaan, Adil, Kesetiaan, dan Tanggung Jawab. Oleh karena itu untuk menganalisis terkait Etika pelayanan pada Kantor Disdukcapil Kota Makassar:

#### a) Persamaan

Persamaan dalam etika pelayanan publik merujuk pada prinsip perlakuan yang setara dan tidak diskriminatif terhadap semua pengguna layanan (Timbuleng et al., 2023). Setiap individu, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, agama, atau status lainnya, berhak mendapatkan pelayanan yang sama dari aparatur pemerintah. Prinsip ini menegaskan bahwa tidak boleh ada praktik favoritisme atau pengabaian terhadap kelompok tertentu dalam pemberian layanan. Dengan demikian, persamaan menjadi landasan utama untuk menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik, karena mereka merasa dilayani dengan adil dan tanpa prasangka.

Implementasi prinsip Persamaan

dalam pelayanan publik memerlukan kesadaran dan komitmen yang tinggi dari para petugas layanan (Rahmadana et al., 2020). Mereka harus memastikan bahwa setiap kebijakan, prosedur, dan tindakan yang dilakukan tidak mengandung unsur diskriminasi. Hal ini juga mencakup penyediaan fasilitas dan akses yang merata bagi semua pihak, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas atau masyarakat marginal. Dengan demikian, persamaan tidak hanya sekadar konsep teoritis, tetapi harus diwujudkan dalam praktik nyata untuk memastikan bahwa setiap warga negara merasa dihargai dan dilindungi hak-haknya.

Persamaan juga memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik secara keseluruhan (Juniantara & Sukawati, 2018). Ketika prinsip ini diterapkan dengan baik, masyarakat akan merasa lebih puas dan percaya terhadap kinerja pemerintah (Juniantara & Sukawati, 2018). Selain itu, persamaan juga mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel, karena setiap tindakan harus dapat dipertanggungjawabkan secara adil kepada semua pihak. Dalam konteks yang lebih luas, prinsip ini juga mendukung terwujudnya keadilan sosial dan stabilitas masyarakat, karena setiap individu merasa memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang layak dari negara.

Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memberikan pelayanan yang mengedepankan efisiensi dan kualitas sesuai standar pelayanan publik. Layanan ini mencakup berbagai proses penting, seperti pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen identitas (KTP dan akta

kelahiran), serta layanan administratif lainnya yang diselenggarakan secara cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sependapat dengan penyampaian Nagel & Cilliers, (1990) bahwa keberhasilan pelayanan ini tercermin dari tingkat kepuasan pelanggan serta kemampuan instansi dalam menangani berbagai permintaan dan kebutuhan masyarakat dengan efektif. Tentunya dengan tetap mengacu pada syarat dan ketentuan yang berlaku untuk memastikan keadilan dan akuntabilitas dalam setiap proses layanan.

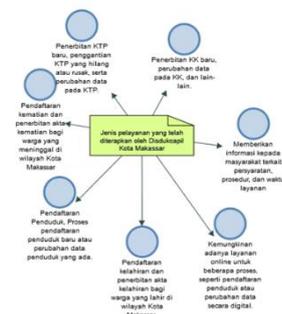
Pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar telah menunjukkan tingkat efisiensi dan kualitas yang tinggi, terutama dalam hal penerbitan dokumen identitas seperti KTP dan akta kelahiran. Selain itu, berbagai layanan administratif lainnya juga dilaksanakan dengan cepat dan tepat, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Hal ini sesuai apa yang disampaikan oleh Diani & Manar (2024) mencerminkan komitmen instansi dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas demi kemudahan dan kepuasan warga.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Catatan Sipil Makassar menerapkan prinsip persamaan dalam proses pengurusan berbagai dokumen, seperti KTP Digital, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan sejenisnya. Secara umum, prosesnya meliputi pengumpulan informasi dan dokumen yang diperlukan, verifikasi data, serta pencetakan dokumen yang diminta. Meskipun terdapat perbedaan dalam persyaratan dan prosedur untuk setiap jenis dokumen, prinsip dasar pelayanan tetap konsisten, yaitu memberikan layanan yang

adil dan setara bagi semua masyarakat. Untuk memastikan kelancaran proses, masyarakat diharapkan dapat menyediakan informasi yang akurat dan lengkap serta mematuhi prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar didesain untuk efisien dan menghemat waktu bagi masyarakat. Meskipun demikian, beberapa kebutuhan spesifik atau proses tertentu mungkin memerlukan waktu tambahan, namun tidak memerlukan biaya tambahan, tergantung pada jenis layanan yang diminta. Kantor tersebut senantiasa berupaya untuk meminimalkan kendala dalam pelayanan, sambil tetap memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat tetap optimal dan memuaskan. Adapun jenis pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dapat dilihat pada gambar 1.

**Gambar 1.** Jenis Pelayanan “Concept Map & Project Map.



Sumber: Diolah oleh peneliti dari Nvivo 12 Pro, 2025.

Berdasarkan gambar 1, bahwa ada beberapa jenis pelayanan yang ditetapkan pada kantor Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar yaitu pendaftaran penduduk, Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Penerbitan Kartu Keluarga (KK), Penerbitan Akte Kelahiran,

Pelayanan Kependudukan online, dan Layanan informasi. Pada proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar pelayanan yang diberikan tidak membutuhkan waktu yang lama akan tetapi ada beberapa pelayanan tertentu yang memerlukan waktu yang lumayan lama. Kemudian dari segi biaya terkadang juga ada beberapa biaya yang dikeluarkan seperti pembelian materai dan lainnya pada pelayanan tertentu. Hal ini juga telah disampaikan oleh Hilhorst et al., (2022) bahwa Kecepatan dalam pelayanan publik merupakan indikator penting dari efisiensi dan efektivitas pemerintahan. Maka Semakin cepat suatu layanan dapat diselesaikan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat dan semakin baik pula citra pemerintah.

#### **b) Adil**

Konsep Adil dalam teori Bisri & Asmoro (2019) tentang etika pelayanan publik mengacu pada prinsip perlakuan yang setara dan tidak diskriminatif terhadap semua pengguna layanan. Menurut Asmoro, keadilan dalam pelayanan publik berarti setiap individu, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, agama, atau status lainnya, berhak mendapatkan pelayanan yang sama dari aparatur pemerintah. Prinsip ini menekankan bahwa tidak boleh ada praktik favoritisme, nepotisme, atau pengabaian terhadap kelompok tertentu. Dengan demikian, keadilan menjadi fondasi utama untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik, karena mereka merasa dilayani secara fair dan tanpa prasangka.

Implementasi konsep Adil dalam pelayanan publik menuntut kesadaran dan komitmen yang tinggi dari para petugas layanan (Maulani et al., 2024). Mereka

harus memastikan bahwa setiap kebijakan, prosedur, dan tindakan yang dilakukan tidak mengandung unsur diskriminasi. Hal ini mencakup penyediaan fasilitas dan akses yang merata bagi semua pihak, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas atau masyarakat marginal. Asmoro menegaskan bahwa keadilan tidak hanya sekadar konsep teoritis, tetapi harus diwujudkan dalam praktik nyata melalui transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan. Dengan demikian, setiap warga negara merasa dihargai dan dilindungi hak-haknya.

Konsep Adil juga memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik secara keseluruhan (Hardiyansyah, 2018). Ketika prinsip keadilan diterapkan dengan baik, masyarakat akan merasa lebih puas dan percaya terhadap kinerja pemerintah (Habibi et al., 2022). Selain itu, keadilan juga mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel, karena setiap tindakan harus dapat dipertanggungjawabkan secara adil kepada semua pihak (Arifian & Djasuli, 2024). Dalam konteks yang lebih luas, prinsip ini mendukung terwujudnya keadilan sosial dan stabilitas masyarakat, karena setiap individu merasa memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang layak dari negara. Dengan demikian, keadilan bukan hanya tentang kesetaraan, tetapi juga tentang menciptakan sistem yang inklusif dan berintegritas.

Selama ini, kendala utama dalam pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah layanan online, yang disebabkan oleh dua faktor utama. Pertama, masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan layanan online.

Kedua, kebingungan teknis yang dialami oleh beberapa orang akibat kurangnya familiaritas dengan teknologi atau antarmuka pengguna yang rumit. Hal ini seringkali menyulitkan mereka dalam menavigasi proses pengurusan dokumen secara mandiri.

Setiap masyarakat yang datang ke Kantor Catatan Sipil Makassar pada dasarnya harus diperlakukan secara setara, tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau faktor lainnya. Prinsip-prinsip kesetaraan, keadilan, dan nondiskriminasi menjadi landasan utama dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Pihak Instansi memastikan bahwa semua individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pegawai di kantor tersebut. Oleh karena itu, penting untuk selalu mengedepankan prinsip kesetaraan dan keadilan dalam pelaksanaan pelayanan (Adha et al., 2019), serta mengambil tindakan korektif jika terjadi pelanggaran terhadap prinsip-prinsip tersebut.

Sebagian besar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Kantor Catatan Sipil Kota Makassar. Meskipun terkadang menghadapi antrian yang panjang dan waktu tunggu yang cukup lama, kualitas pelayanan yang diberikan umumnya dinilai baik dan memadai. Beberapa keluhan muncul terkait birokrasi yang dianggap rumit dan proses yang memakan waktu, namun secara keseluruhan, mayoritas masyarakat merasa puas dengan hasil akhir yang mereka peroleh.

Namun, pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal etika pelayanan. Hal itu disebabkan karena pegawai responnya tidak

terlalu baik, dan pelayanan yang diberikan terasa kurang ramah dan kurang informatif. Hal ini membuat tidak nyaman dan kesulitan dalam memahami prosedur yang harus diikuti. Saya berharap adanya perbaikan dalam sikap dan komunikasi petugas agar masyarakat seperti saya dapat dilayani dengan lebih baik dan merasa dihargai. Rukayat, (2017) berpendapat bahwa dalam memberikan kesan baik kepada masyarakat adalah kunci keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketika masyarakat merasa dihargai, dihormati, dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan, maka kepercayaan mereka terhadap pemerintah akan meningkat. Hal ini akan berdampak positif pada partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan menciptakan ikatan sosial yang lebih kuat antara pemerintah dan masyarakat.

### c) Kesetiaan

Konsep kesetiaan dalam etika pelayanan publik merupakan komitmen seorang pegawai untuk menjalankan tugas dan fungsinya dengan sebaik-baiknya sesuai dengan peraturan yang berlaku dan demi kepentingan publik (Bisri & Asmoro, 2019). Kesetiaan ini tidak hanya sebatas kewajiban formal, melainkan juga mencakup sikap mental dan perilaku yang mencerminkan dedikasi terhadap tugas dan tanggung jawab. Pegawai yang memiliki kesetiaan tinggi akan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik, bertindak secara adil dan jujur, serta menjaga nama baik institusi.

Masalah yang sering terjadi dalam pelayanan masyarakat di Kantor Catatan Sipil, meskipun tidak terlalu sering, umumnya terkait dengan ketidaklengkapan dokumen. Beberapa masyarakat datang tanpa membawa dokumen yang lengkap

atau sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan, sehingga memerlukan langkah tambahan untuk memperoleh atau memvalidasi dokumen yang diperlukan. Selain itu, masalah teknis atau sistem juga menjadi kendala, seperti gangguan pada sistem informasi yang dapat menghambat proses pelayanan. Meskipun demikian, pegawai Kantor Catatan Sipil terus berupaya untuk mengatasi permasalahan yang muncul dan berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan terhadap pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, masalah utama yang sering ditemui adalah ketidaklengkapan dokumen persyaratan dari masyarakat. Hal ini menyebabkan proses pembuatan KTP Digital, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya menjadi terhambat. Selain itu, kendala teknis dalam sistem informasi juga turut menghambat pelayanan optimal kepada masyarakat.

#### **d) Tanggung Jawab**

Bisri & Asmoro (2019) dalam kajiannya mengenai etika pelayanan publik, memberikan pemahaman yang mendalam tentang konsep tanggung jawab. Beliau menekankan bahwa tanggung jawab seorang pegawai publik tidak hanya sebatas menyelesaikan tugas yang diberikan, melainkan juga mencakup komitmen terhadap kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan integritas organisasi. Tanggung jawab dalam konteks pelayanan publik memiliki beberapa dimensi, antara lain tanggung jawab terhadap tugas, tanggung jawab terhadap masyarakat, dan tanggung jawab terhadap organisasi.

Pegawai publik yang memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi akan selalu

berusaha memberikan pelayanan terbaik, bertindak secara adil dan jujur, serta menjaga nama baik institusi (Sinaga, 2020). Konsep tanggung jawab ini sangat relevan dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, di mana tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas semakin meningkat (Rahman, 2018). Untuk mewujudkan konsep tanggung jawab ini, diperlukan upaya-upaya seperti peningkatan kompetensi pegawai, penguatan sistem pengawasan, dan pengembangan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan.

Dalam upaya memberikan pelayanan publik yang inklusif, perlu diperhatikan bahwa tidak semua masyarakat memiliki tingkat literasi digital yang sama. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya ekstra untuk mensosialisasikan dan memberikan pelatihan kepada masyarakat tentang penggunaan teknologi dalam mengurus dokumen kependudukan. Selain itu, penting juga untuk menyediakan opsi layanan konvensional sebagai alternatif bagi mereka yang belum siap atau tidak memiliki akses ke teknologi. Dengan demikian, semua masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang sama tanpa terkecuali.

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa upaya yang dilakukan untuk mengatasi masyarakat yang kesulitan dalam memahami penggunaan teknologi saat ingin mengurus dokumen yakni meningkatkan sosialisasi mengenai pelatihan dan edukasi terhadap masyarakat tentang penggunaan teknologi yang dapat membantu mengurangi kesenjangan digital bagi masyarakat.

Pegawai di Kantor Catatan Sipil Makassar memiliki tanggung jawab penuh atas kualitas pelayanan yang diberikan

kepada masyarakat. Mereka diwajibkan untuk menjalankan tugas dengan cermat dan teliti, serta mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan, pegawai bersangkutan wajib melakukan perbaikan dan memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang benar dan akurat.

Dalam era digital seperti sekarang ini, Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berupaya terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mendorong pemanfaatan teknologi dalam berbagai proses pelayanan. Namun, untuk dapat menikmati kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi, masyarakat perlu memiliki pemahaman yang baik tentang cara penggunaannya.

Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) sebagai lembaga pelayanan publik memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus menjunjung tinggi nilai-nilai etika, seperti persamaan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab. Persamaan berarti setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi. Keadilan menuntut agar setiap proses pelayanan dilakukan secara adil dan tidak memihak. Kesetiaan mengacu pada komitmen pegawai untuk menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya. Sementara itu, tanggung jawab berarti pegawai harus siap mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan yang diambil.

Implementasi etika pelayanan publik di Disdukcapil sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat.

Ketika masyarakat merasa dilayani dengan baik, mereka akan lebih kooperatif dalam memberikan data yang diperlukan dan mematuhi peraturan yang berlaku. Selain itu, etika pelayanan publik juga dapat mencegah terjadinya praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Untuk mewujudkan hal tersebut, Disdukcapil perlu melakukan beberapa upaya, seperti meningkatkan kualitas sumber daya manusia, menerapkan sistem pengawasan yang efektif, dan melibatkan masyarakat dalam proses pengawasan.

Penerapan prinsip-prinsip etika pelayanan publik di Disdukcapil akan berdampak positif bagi semua pihak. Masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan mudah. Pemerintah akan memperoleh kepercayaan dari masyarakat, dan pegawai Disdukcapil akan merasa lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik bagi bangsa dan negara. Dengan demikian, etika pelayanan publik menjadi fondasi penting dalam membangun pemerintahan yang bersih dan melayani.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil evaluasi, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar telah menunjukkan peningkatan yang signifikan. Proses pendaftaran penduduk, penerbitan KTP, KK, akta kelahiran, dan layanan lainnya umumnya berjalan efisien dan akurat. Standarisasi prosedur dan pemanfaatan teknologi informasi telah berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Namun, kendala masih ditemui pada layanan online, terutama terkait dengan kurangnya literasi digital masyarakat. Ke depannya, perlu ditingkatkan sosialisasi

penggunaan layanan online dan penyederhanaan proses untuk memudahkan masyarakat. Prinsip kesetaraan dan keadilan menjadi landasan utama dalam pelayanan di kantor ini. Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi. Pegawai dituntut untuk bertanggung jawab atas kualitas pelayanan dan melakukan perbaikan jika terjadi kesalahan. Dengan demikian, Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terus berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Keterbatasan penelitian ini ialah masih terfokus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Oleh karena itu, kedepan agar peneliti yang lain dapat mengembangkan penelitian yang sama dengan menangkat locus yang berbeda. Hal ini penting untuk meningkatkan dan membandingkan bagaimana etika pelayanan yang diberikan di instansi pemerintah.

## E. DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Adeyemi, A. O. (2016). *Ethical Values As Tools For Effective Service Delivery At The Local Government In Riga, Latvia And Vilnius, Lithuania*. Šiaulių Universitetas.
- Adha, M. A., Gordisona, S., Ulfatin, N., & Supriyanto, A. (2019). Analisis Komparasi Sistem Pendidikan Indonesia Dan Finlandia. *Public Health*, 27(6), 1–8.
- Arifian, B. N., & Djasuli, M. (2024). Impementasi Asy-Syu'ara Dalam Good Village Governance Sebagai Upaya Pencegahan Kecurangan Pengelolaan Keuangan Desa. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(6), 3531–3546.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik Di Indonesia. *Journal Of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Chrismonita, V. N., Dewi, D. A. S., Suharso, S., & Budiharto, B. (2020). Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi Di Disdukcapil Kota Magelang Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance). *Borobudur Law Review*, 2(2), 64–89.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather Than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Diani, R. O., & Manar, D. G. (2024). Analisis Pelayanan Online Sirancak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang (Studi Tentang Keandalan, Ketanggapan, Dan Jaminan Layanan). *Journal Of Politic And Government Studies*, 13(3), 33–46.
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance Melayani Publik. *Gadjah Mada University, Yogyakarta*.
- Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2021). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74.

- Frederickson, H. G., & Ghere, R. K. (2014). *Ethics In Public Management*. Routledge.
- Habibi, M. M., Iza, I. N., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(1).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Henriyani, E. (2021). Penguatan Etika Dan Integritas Aparatur Dalam Mencegah Penyakit Birokrasi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), 514–525.
- Hilhorst, C., Behrens, C., Brouwer, E., & Sneller, L. (2022). Efficiency Gains In Public Service Delivery Through Information Technology In Municipalities. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101724.
- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. (2018). *Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*. Udayana University.
- Maulani, G., Kom, S., Kom, M., Ika Fitria, S. A. P., Ansyah, R. H. A., Deni, H. A., MM, C. Q. M., Anwar, H. M., Dianni Arma Wahyu Setia Ningsih, M. K. M., & Rachmawati Novaria, M. M. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Maulida, M. (2020). Teknik Pengumpulan Data Dalam Metodologi Penelitian. *Darussalam*, 21(2).
- Mortelmans, D. (2019). Analyzing Qualitative Data Using Nvivo. In *The Palgrave Handbook Of Methods For Media Policy Research* (Pp. 435–450). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-16065-4\\_25](https://doi.org/10.1007/978-3-030-16065-4_25)
- Nagel, P. J. A., & Cilliers, W. W. (1990). Customer Satisfaction: A Comprehensive Approach. *International Journal Of Physical Distribution & Logistics Management*, 20(6), 2–46.
- Ngorang, P., & Hayati, Y. S. (2020). *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahman, K. (2018). Pelayanan Pemerintahan Yang Bertanggung Jawab. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 16(28), 34–42.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Sinaga, N. A. (2020). Kode Etik Sebagai Pedoman Pelaksanaan Profesi Hukum Yang Baik. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 10(2).
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*.
- Tiaji, F. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Di Kantor Kecamatan

- Sindangkasih Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- Timbuleng, M., Johannes, R. A., Pangkey, I., & Mamonto, F. H. (2023). Analisis Etika Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 208–221.
- Wahyuni, T., & Permadi, R. N. (2018). Penguatan Kode Etik Organisasi Dalam Mewujudkan Netralitas ASN. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 151–162.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 13(1), 53–59.