

Rizky Anisa¹, Agus Suherman², Fitria Firdiyani³

Etika Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Babakan Kota Tangerang

Etika Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Babakan Kota Tangerang

Public Service Ethics in Population Administration Services In Babakan Subdistrict, Tangerang City

Rizky Anisa¹, Agus Suherman², Fitria Firdiyani³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

2001010068@students.unis.ac.id

agus.suherman@unis.ac.id

fitria.firdiyani@unis.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Babakan Kota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Babakan Kota Tangerang berdasarkan 4 indikator etika pelayanan terutama dari segi keadilan dan kesetiaan masih belum cukup baik dan perlu ditingkatkan. Hal ini didasarkan dari beberapa pernyataan masyarakat yang masih merasakan nepotisme dalam pelayanan serta pegawai yang kurang disiplin ketika jam kerja berlangsung. Namun dari segi persamaan hak dan pertanggungjawaban sudah cukup baik, hal tersebut didasarkan dari puasnya masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Kata Kunci : Etika, Pelayanan Publik, dan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

This research aims to determine public service ethics in population administration services in Babakan Village, Tangerang City. The research method used is a qualitative approach with data collection through observation, interviews and documentation. The results of the research show that public service ethics in population administration services in Babakan Subdistrict, Tangerang City based on 4 indicators of service ethics, especially in terms of justice and loyalty, is still not good enough and needs to be improved. This is based on several statements from the public who still feel nepotism in service and employees who lack discipline during working hours. However, in terms of equality of rights and accountability, it is quite good, this is based on the satisfaction of the community in receiving the services provided by employees.

Keywords: Ethics, Public Service, and Population Administration Services.

PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara yang menerapkan prinsip demokrasi sebagai dasar sistem pemerintahannya. Artinya rakyat memiliki kedaulatan tertinggi, lalu pemerintah

berkewajiban lengkap atas kesejahteraan, keadilan, dan kepuasan rakyat. Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan layanan baik kepada publik. Pelayanan pemerintah sendiri dinantikan bisa memberikan prioritas kebutuhan penduduk sebagai konsumen.

“Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah sebagai alat negara harus mampu memberikan pelayanan yang memadai agar tujuannya dapat tercapai serta muncul kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan”.

Meskipun sudah ada payung hukum yang mengatur pelayanan publik, praktik-praktik buruk seperti pungli dan pelayanan yang lambat masih sering terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa masalah etika di kalangan birokrasi masih menjadi tantangan serius dalam mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Masalah tersebut diakibatkan karena kurangnya keseriusan dan kurangnya pemahaman dari para aparatur negara terhadap nilai-nilai etika dalam penyelenggaraan administrasi publik. Etika sering kali dipandang sebagai faktor yang tidak penting dan tidak ada hubungannya dengan urusan pelayanan administrasi. Pada kenyataannya dalam literatur pelayanan publik, etika disebut sebagai salah satu komponen yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat dan juga merupakan penentu keberhasilan organisasi dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik. (Bisri & Asmoro, 2019)

Efektivitas kegiatan pelayanan publik ditentukan oleh etika aparatur negara dalam menjalankan tugasnya. Etika pelayanan publik berperan sebagai pedoman dan peraturan yang mengatur pola perilaku atau adab staff di kelurahan dalam melayani masyarakat. Etika pelayanan publik yang berisi ajaran-ajaran nilai yang baik, akan sangat berguna untuk mewujudkan pegawai yang mempunyai kesetiaan dan ketaatan yang tinggi, mempunyai semangat pengabdian, keteladanan, disiplin, kemampuan dan kemantapan sikap dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan dalam pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Karena dengan pemahaman, penjiwaan dan penghayatan nilai-nilai etika pelayanan publik, maka diharapkan dapat menggerakkan dan mengarahkan sikap, perilaku dan perbuatan serta tutur kata yang baik dan bijak sehingga dapat melaksanakan tugas-tugas dengan benar.

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) di lapangan, peneliti menemukan beberapa fenomena permasalahan yang terjadi di Kantor Kelurahan Babakan Kota Tangerang yang berkaitan dengan etika pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu:

- 1) Kecepatan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan pegawai masih kurang baik karena jangka waktu penyelesaian yang seharusnya hanya 1 hari kerja ternyata pada kenyataannya harus menunggu sampai 2 hari bahkan lebih.
- 2) Masih terdapat beberapa pegawai yang datang tidak tepat waktu ke Kantor.
- 3) Serta ketidakramahan pegawai dalam melayani, membuat masyarakat tidak nyaman dalam mengurus segala keperluannya.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah yang telah peneliti kemukakan, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana etika pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Babakan Kota Tangerang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih penulis untuk dapat menjelaskan secara deskriptif mengenai etika pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Babakan

Kota Tangerang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan untuk analisis data menggunakan teknik triangulasi dengan mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pegawai Kelurahan Babakan merupakan faktor penentu keberhasilan melayani masyarakat. Oleh karena itu, Lurah dan para pegawai memiliki tanggungjawab atas tugas dan fungsinya di setiap bidang masing-masing untuk membuat masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Kepuasan itu terjadi bila para pegawai di Kelurahan Babakan mengedepan etika. Etika pelayanan publik sangat penting karena berisi ajaran nilai yang baik, sehingga akan sangat berguna untuk mewujudkan aparatur negara atau pegawai yang profesional dalam melayani masyarakat. Dijelaskan juga di dalam “Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 pasal 4 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menyatakan bahwa Aparatur Sipil Negara harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur, mematuhi kode etik dan kode perilaku”.

Maka untuk mengidentifikasi etika pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Babakan Kota Tangerang, peneliti akan menggunakan indikator dari Mertins Jr yang menjelaskan etika pelayanan publik terdiri dari persamaan hak, keadilan, kesetiaan dan tanggungjawab. Dengan menggunakan indikator etika pelayanan publik tersebut, maka dapat di ketahui bahwa Kelurahan Babakan Kota Tangerang memberikan pelayanan sebagai berikut:

1. Persamaan Hak (*equality*) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Babakan Kota Tangerang

Menurut teori dari Mertins Jr dalam Maani (2010) etika pelayanan publik terkait persamaan hak yaitu perlakuan yang sama terhadap pelayanan yang diberikan. Ini didasarkan pada birokrasi rasional, yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada semua orang tanpa memandang status sosial, etnis, agama, atau afiliasi politik mereka.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait persamaan hak dalam pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan sudah cukup baik, terlihat dari masyarakat cukup puas karena Pegawai Kelurahan Babakan Kota Tangerang memberikan pelayanan secara merata sesuai dengan nomor urut antrian tanpa membedakan golongan, etnis, agama, dan status. Serta terdapat saluran pengaduan yang mudah untuk masyarakat, dalam penyelenggaraan pelayanan publik saluran pengaduan juga tak kalah penting karena dengan adanya saluran pengaduan memungkinkan kelurahan untuk mengetahui dan mengidentifikasi masalah atau ketidakpuasan dalam pelayanan sehingga dapat segera diatasi dan meningkatnya kualitas pelayanan. Hal tersebut juga sesuai dengan, Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa “Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi”.

2. Keadilan (*equity*) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Babakan Kota Tangerang

Pedapat dari Mertins Jr dalam Maani (2010) etika pelayanan publik soal keadilan yaitu pegawai melayani masyarakat dengan baik dan menghormati hak-hak setiap orang, memastikan bahwa semua orang mendapatkan layanan yang baik dan adil tanpa diskriminasi dan nepotisme.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait keadilan dalam pelayanan administrasi kependudukan belum diterapkan dengan baik, hal tersebut masih ditemukan masyarakat yang merasa belum adil karena merasakan nepotisme dalam pelayanan. Nepotisme adalah praktik memberikan keuntungan, posisi, atau peluang kepada anggota keluarga atau teman dekat dalam konteks pekerjaan atau jabatan publik. Pendapat peneliti ini

di dukung oleh jurnal terkait keadilan menurut (Mutiarra Timbuleng, 2023) keadilan dalam pelayanan publik terkendala oleh beberapa faktor kritis. Salah satu aspek yang memerlukan perhatian adalah kurangnya penekanan pada kejujuran pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya. Kondisi ini menggambarkan bahwa aspek etika, khususnya kejujuran, belum diberikan prioritas yang memadai dalam konteks pelayanan publik.

Keadilan sangat penting di terapkan karena keadilan mencerminkan suatu sikap pemimpin untuk menunjukkan bagaimana *Good Governance* itu sendiri diterapkan pada suatu instansi. “Menurut Undang-Undang No 20 Pasal 4 Tahun 2023 tentang aparatur sipil negara, nilai dasar ASN dijabarkan dalam kode etik dan kode perilaku ASN “Akuntabel, yaitu bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan, meliputi: Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan”.

3. Kesetiaan (*loyalty*) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Babakan Kota Tangerang

Menurut teori dari Mertins Jr dalam Maani (2010) etika pelayanan publik terkait kesetiaan yaitu kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait kesetiaan dalam pelayanan administrasi kependudukan belum diterapkan dengan baik, terlihat dari masyarakat merasa belum cukup puas akan hal kesetiaan tersebut, karena dalam beberapa kesempatan masih ditemukan pegawai Kelurahan Babakan Kota Tangerang yang terlambat datang ke kantor dan lalai ketika jam kerja berlangsung, hal itu menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sedikit terhambat. Dan tidak sesuai dengan “Undang-Undang No 20 Pasal 4 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara, nilai dasar ASN dijabarkan dalam kode etik dan kode perilaku ASN sebagai berikut: Loyal, yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara”.

4. Pertanggungjawaban (*responsibility*) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Babakan Kota Tangerang

Menurut Mertins Jr, etika pelayanan publik soal pertanggungjawaban adalah setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait pertanggungjawaban dalam pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan sudah diterapkan dengan baik di Kelurahan Babakan Kota Tangerang. Pegawai Kelurahan sudah membuktikannya dengan cara bertanggungjawab dalam bidangnya masing-masing untuk melayani dan membantu masyarakat seperti menjelaskan alur proses pelayanan dan menerapkan kode etik dan pelayanan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan. Peraturan itu juga tepat dengan “Pasal 7-12 Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil Meliputi: Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pemerintah yang berwibawa”.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kelurahan Babakan Kota Tangerang mengenai etika pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan, maka dapat ditarik kesimpulan. Bahwa terdapat empat indikator dalam mengukur etika pelayanan publik seperti persamaan hak dan pertanggungjawaban yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, hal tersebut didasarkan dari puasnya masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Akan tetapi dari segi keadilan dan kesetiaan masih kurang baik, hal tersebut terlihat dari beberapa pernyataan masyarakat yang

kurang puas karena masih merasakan nepotisme dalam pelayanan serta pegawai yang kurang disiplin ketika jam kerja berlangsung.

SARAN

Adapun saran dari peneliti soal riset dan pengamatan yang mungkin dapat dijadikan masukan untuk kedepannya, yaitu sebagai berikut: Sebaiknya Lurah Babakan memberikan arahan kepada para pegawai agar lebih meningkatkan kedisiplinan, serta memperhatikan kode etik dan standar operasional prosedur (SOP) dalam melayani masyarakat mengingat sangat penting bagi ASN untuk memiliki etika yang tinggi, moral yang kuat, serta pemahaman yang jelas tentang tugas dan tanggung jawabnya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Prof. Dr. Lexy J. Moleong. M.A. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Cetakan Ke-32. Bandung.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan Ke-25. Bandung : Alfabeta
- Prof. Dr. Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Cetakan ke-21. Bandung: Alfabeta.
- Prof. Dr. Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat : Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta, 2017

JURNAL

- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Bramantyo Tri, 2019 Etika Pelayanan Publik di Indonesia,1,59. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Destiani Putri Utami. (2021). *Iklm Organisasi Kalurahan Dalam Perspektif Ekologi*. *Jurnal Inovasi Penelitian*. Vol.1 No. 12
- Deswita, Y., & Ernawati. (2012). *Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Pajak Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tualang Kabupaten Siak*. 1–11. <https://repository.unri.ac.id/handle/123456789/406>
- Endah, K. (2020). 1088-4273-1-Pb. *Etika Pemerintah Dalam Pelayanan Publik*, 141–151.
- Ibrahim, M., & Udin, E. (2016). Etika Aparat Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Panca Rijang. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 512–529. <http://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/view/66%0Ahttp://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/download/66/69>
- Kaimana, K. (2021). *Pelayanan Perekaman E-Ktp (Studi Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil) Skripsi Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Oleh Kabran Jadidah Pical Universitas Islam Malang*.
- Lontoh, G., Kasenda, V., & Kairupan, J. (2019). Etika pemerintahan dalam pelayanan publik (studi di Kantor UPTD Samsat Tondano Kabupaten Minahasa). *Jurnal Eksekutif*, 1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/26250%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/download/26250/25877>
- Lubis, A. D. (2016). *Etika Pelayanan Publik di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau*. 1–23.
- Novianti, R. (2016). *Implementasi Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas*. <http://lib.unnes.ac.id/27594/>
- Nurazizah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 5–24.

- Priyatno. (2018). Jurnal Mimbar Justitia. *Jurnal Mimbar Justitia*, 881–889.
- Safriadi. (2021). *Pelayanan Administrasi Kependudukan di Gampong Keumumu Hulu Kecamatan Labuhanhaji Timur Kabupaten Aceh Selatan*.
- Setiawan, D., & Kurniasih, N. C. (2020). Pengaruh Biaya Bahan Baku Dan Biaya Tenaga Kerja Terhadap Laba Bersih Pada Pt. Satwa Prima Utama. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 11(April), 55–64.
- Sundaro, H. (2022). Positivisme Dan Post Positivisme: Refleksi Atas Perkembangan Ilmu Pengetahuan Dan Perencanaan Kota Dalam Tinjauan Filsafat Ilmu Dan Metodologi Penelitian. *Modul*, 22(1), 21–30. <https://doi.org/10.14710/mdl.22.1.2022.21-30>
- Wawan, W., & Mayrudin, Y. M. (2020). Etika Pejabat Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.24076/jspg.2020v2i1.192>

DOKUMEN :

- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (pp. 1-77).
- Menpan. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ / .PAN/2003 (pp. 1-32).
- Peraturan Pemerintah RI. (2004). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Vol. 101, <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40202>

WEBSITE :

- Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M. Si. (2010) Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif. GEMA (Media Informasi dan Kebijakan Kampus) <https://uin-malang.ac.id/w/1416650876> (Diakses pada, Senin 23 Januari 2024)