

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM IMPLEMENTASI
PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP**

(STUDI DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KAIMANA)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

KABRAN JADIDAH PICAL

NPM: 21621091138



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

2021

ABSTRAK

Kabran Jadidah Pical, 2021, **Etika Pelayanan Publik dalam Implementasi Pelayanan Perekaman e-KTP** (Studi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana), Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si, 204 Hal

Etika pelayanan publik adalah suatu cara melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang di anggap baik. Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan data kependudukan secara akurat, sistematis, terupdate dan hal ini pun sudah dipertegas dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013. Isu tentang etika dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dirasa masih kurang dibahas secara luas dan tuntas sebagaimana terdapat di instansi/wilayah maju lainnya. Peneliti juga menemukan adanya indikasi masalah etika pelayanan publik dalam pelayanan perekaman e-KTP dimana para pegawai sebagai pelaksana pelayanan terkesan kurang ramah, berbelit- belit serta lambat dalam memberikan pelayanan dan dilain sisi para pegawai juga masih terkesan membiarkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan e-KTP menunggu tanpa kejelasan informasi yang jelas. Untuk menganalisis permasalahan diatas maka peneliti menggunakan teori dimensi etika pelayanan publik Martins Jr yang merumuskan empat dimensi etika pelayanan yaitu persamaan hak, perlakuan secara adil, kesetiaan dan pertanggungjawaban.

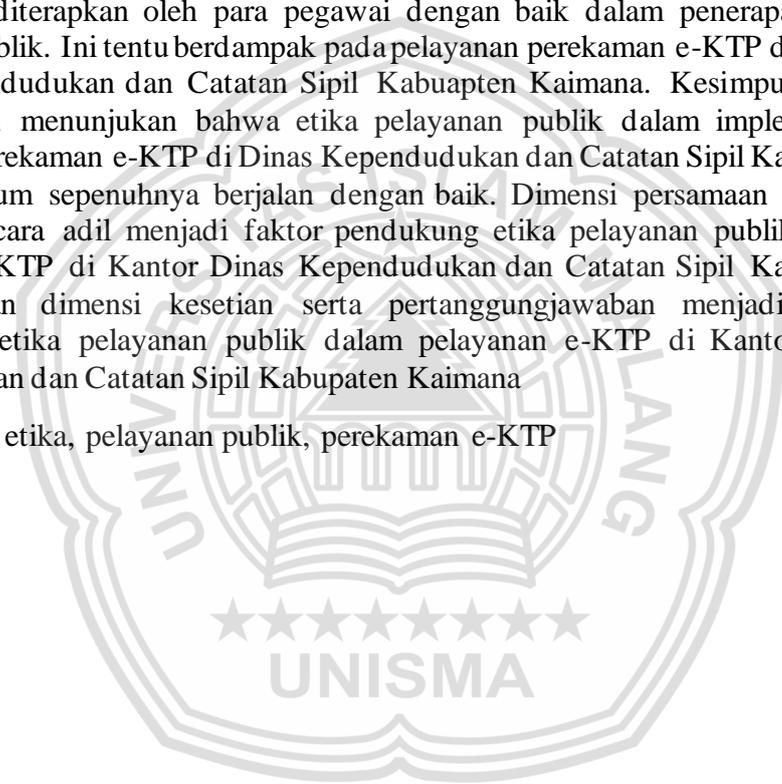
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis etika pelayanan publik dalam implementasi pelayanan perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi etika pelayanan publik dalam implementasi pelayanan perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kaimana. Adapun manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua manfaat yaitu pertama manfaat praktis meliputi manfaat bagi pemerintah Kabupaten Kaimana dan bagi masyarakat kemudian yang kedua yaitu manfaat teoritis meliputi manfaat bagi penulis, manfaat bagi perguruan tinggi dan manfaat bagi jurusan administrasi.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian di Kabupaten Kaimana Papua Barat dan situs penelitian ini di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana. Teknik pengumpulan data *Field Research* meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data kualitatif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang terdiri dari dua yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian yang pertama berupa penerapan etika pelayanan publik dalam layanan perekaman e-KTP di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Kaimana dimana dimensi persamaan hak dan perlakuan secara adil sudah di laksanakan dengan baik oleh para pegawai dalam penerapan etika pelayanan publik pada pelayanan e-KTP dan dimensi kesetian serta pertanggungjawaban yang sepenuhnya belum berjalan dengan baik dimana dalam penerapannya para pegawai belum sepenuhnya melaksanakan etika pelayanan publik dalam pelayanan e-KTP. Yang kedua faktor pendukung serta penghambat etika pelayanan dalam perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dimana faktor pendukungnya yaitu dimensi persamaan hak dan perlakuan secara adil yang sudah diterapkan dengan baik oleh para pegawai dalam penerapan etika pelayanan publik. Kemudian faktor penghambat yaitu dimensi kesetian dan pertanggungjawaban yang belum sepenuhnya diterapkan oleh para pegawai dengan baik dalam penerapan etika pelayanan publik. Ini tentu berdampak pada pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa etika pelayanan publik dalam implementasi pelayanan perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Dimensi persamaan hak dan perlakuan secara adil menjadi faktor pendukung etika pelayanan publik dalam pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dan dimensi kesetian serta pertanggungjawaban menjadi faktor penghambat etika pelayanan publik dalam pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Kata kunci: etika, pelayanan publik, perekaman e-KTP



ABSTRACT

Kabran Jadidah Pical, 2021, Public Service Ethics in the Implementation of e-KTP Recording Services (Study at the Office of Population and Civil Records of Kaimana Regency), Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si, 204 Pages

Etika public service is a way of serving the public by using habits that contain life values and laws or norms that govern human behavior that is considered good. In order to realize the orderly administration of population and the continuity of the provision of population data nationally, the government is responsible in providing population data accurately, systematically, updated and has also been confirmed in Article 1 of Law No. 24 of 2013. Issues about ethics in public service in the Office of Population and Civil Records of Kaimana Regency are still not discussed as widely and thoroughly as in other advanced agencies / regions. Researchers also found indications of public service ethical problems in e-KTP recording services where employees as service implementers seemed less friendly, convoluted and slow in providing services and on the other hand employees were also still impressed to let the public as users of e-KTP services wait without clear clarity of information. To analyze the above problems, researchers use martins jr. public service ethics dimension theory that formulates four dimensions of service ethics, namely equal rights, fair treatment, loyalty and accountability.

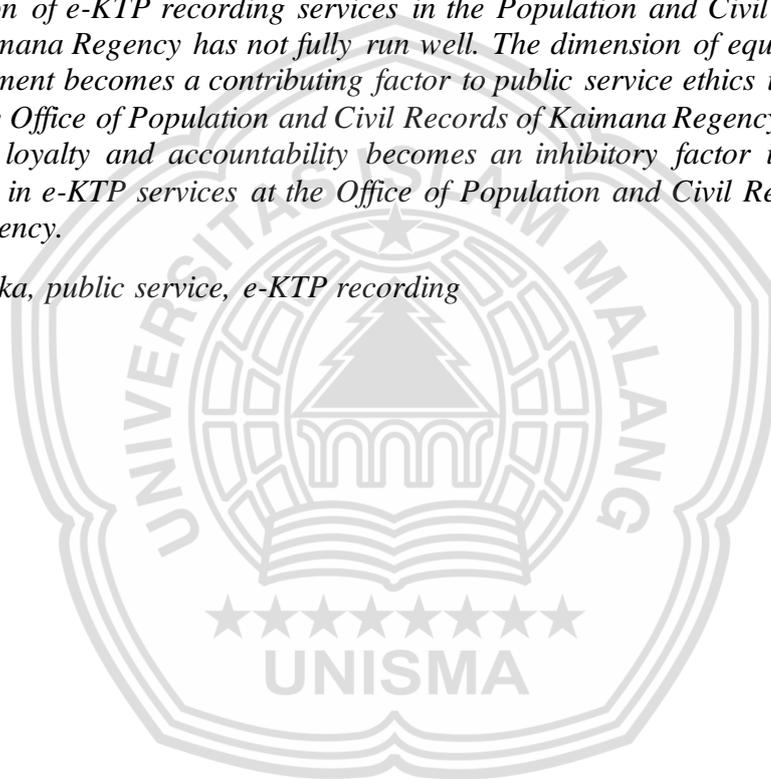
This research aims to understand and analyze the ethics of public services in the implementation of e-KTP recording services in the Population and Civil Records Office of Kaimana Regency and to find out what are the supporting factors and obstacles that affect public service ethics in the implementation of e-KTP recording services in the Kaimana Population and Civil Records Office. The benefits of this research are divided into two benefits, namely the first practical benefits include benefits for the Kaimana Regency government and for the community then the second is theoretical benefits including benefits for authors, benefits for universities and benefits for administrative majors.

This research method uses a qualitative approach with a descriptive type of research. The research site in Kaimana Regency of West Papua and this research site at the Population and Civil Records Office of Kaimana Regency. Field Research data collection includes observations, interviews, and documentation. The data analysis technique in this study used Miles and Huberman's skinative data analysis model consisting of three activity flows: data reduction, data presentation and conclusion withdrawal. The validity of the data in this study uses triangulation techniques consisting of two, namely source triangulation and triangulation methods.

The first research result in the form of public service ethics in e-KTP recording services at the Office of Population and Civil Records of Kaimana Regency where the dimensions of equal rights and fair treatment have been carried out properly by employees in the application of public service ethics in e-KTP

services and the dimension of loyalty and accountability that has not worked properly. where in its application the employees have not fully implemented the ethics of public service in the service of e-KTP. The second supporting factor and obstacle to service ethics in the recording of e-KTP in the Office of Population and Civil Records of Kaimana Regency where the supporting factor is the dimension of equal rights and fair actors that have been well applied by employees in the application of public service ethics. Then the inhibiting factor is the dimension of loyalty and accountability that has not been fully applied by employees well in the application of public service ethics. This certainly has an impact on the e-KTP recording service at the Office of Population and Civil Records of Kabupaten Kaimana. The conclusion of this study shows that public service ethics in the implementation of e-KTP recording services in the Population and Civil Records Office of Kaimana Regency has not fully run well. The dimension of equal rights and fair treatment becomes a contributing factor to public service ethics in e-KTP services in the Office of Population and Civil Records of Kaimana Regency and the dimension of loyalty and accountability becomes an inhibitory factor in public service ethics in e-KTP services at the Office of Population and Civil Records of Kaimana Regency.

Keywords: *etika, public service, e-KTP recording*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang menganut prinsip demokrasi yang mana menggunakan sistem pemisahan kekuasaan meskipun tidak sepenuhnya (Komorotomo, 2015, p. 321). Artinya kedaulatan tertinggi berada ditangan rakyat dan pemerintah bertanggung jawab penuh terhadap kesejahteraan, keadilan dan kepuasan masyarakat. Salah satunya, pemerintah bertugas dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri diharapkan dapat mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Proses penerapan kebijakan publik di Indonesia meskipun secara konseptual sudah mengalami kemajuan yang cukup signifikan namun dalam tahap implementasi masih sangat memprihatinkan sebab masih ditemui berbagai masalah terkait dengan pelayanan publik yang belum maksimal.

Di Indonesia sendiri pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 yaitu 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.

Namun dalam proses pengimplementasian Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 masih mendapatkan rapot merah. Hal ini di perkuat dengan catatan Ombudsman RI yang menyatakan bahwa standar pelayanan dari 25 kementerian sebanyak 44% atau 11 kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 48% atau 12 kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 8% atau 2 kementerian masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Pencapaian itu tentu masih jauh dari target sebab yang ditargetkan seharusnya kepatuhan standar pelayanan publik untuk kementerian adalah 80% berdasarkan RPJM tahun 2016 (Taher, 2016).

Menurut Kumorotomo (2015, pp. 6-7) etika pelayanan publik adalah suatu cara melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang di anggap baik. Dalam konteks ini pelayanan publik tidak bisa dipisahkan dari etika sebab etika mengandung sistem nilai serta prinsip dasar manusia untuk bertindak pada tujuan yang baik sehingga terciptanya mekanisme pelayanan publik yang terbuka, rill, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Untuk mewujudkan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah, seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Salah satu aspek yang membuat buruknya pelayanan publik adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif

yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit.

Pada konteks ini, pusat perhatian ditujukan kepada individu yang terlibat, termasuk kepentingan individu-individu tersebut apakah mereka telah benar-benar mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan-kepentingan yang lain. Proses penilaian pelayanan publik dibutuhkan pemahaman tentang bagaimana pelayanan publik ini bekerja sehingga dapat menghasilkan output yang maksimal sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Pelayanan pembuatan KTP adalah salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. KTP di Indonesia telah melalui proses uji coba dan terus mengalami perubahan kebijakan. Sampai pada Februari 2011 pemerintah berupaya melakukan terobosan dalam mereformasi administrasi. Hasilnya berupa program kebijakan KTP konvensional diganti menjadi e-KTP yang tentunya memiliki dasar dan pertimbangan yang jelas sebab KTP konvensional memiliki beberapa kekurangan yaitu salah satunya memungkinkan data identitas seseorang bisa dimanipulasi atau direkayasa (<http://www.e-ktp.com>). Sehingga dengan adanya kebijakan e-KTP yang berbasis elektronik ini diharapkan mampu menjawab serta menjadi solusi atas masalah-masalah yang ada.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah

bertanggung jawab dalam menyediakan data kependudukan secara akurat, sistematis dan terupdate. Hal ini pun sudah dipertegas dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Penjelasan Dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475). Kebijakan tertib administrasi tentu memberikan dampak yang positif terhadap masyarakat selain memudahkan masyarakat dalam pembuatan e-KTP juga lebih efisien. Namun disamping memudahkan serta lebih efisien terdapat masalah-masalah terkait dengan implementasi pelayanan publik sehingga banyak masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Kabupaten Kaimana adalah salah satu kabupaten di provinsi Papua Barat, Indonesia. Kabupaten Kaimana berdiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Sarmi, Kabupaten Keerom, Kabupaten Sorong Selatan, Kabupaten Radja Ampat, Kabupaten Pegunungan Bintang, Kabupaten Yahukimo, Kabupaten Tolikara, Kabupaten Waropen, Kabupaten Kaimana, Kabupaten Boven Digoel, Kabupaten Mappi, Kabupaten Asmat, Kabupaten Teluk Bintuni, Kabupaten Wondama di Provinsi Papua (Lembaran Negara Tahun 2002 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4245).

Ibukota kabupaten ini terletak di Distrik Kaimana. Instansi atau lembaga pemerintah daerah provinsi Papua Barat yang menjadi salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana. Kabupaten Kaimana sendiri merupakan kabupaten yang

terbilang masih baru sehingga membutuhkan pelayanan pemerataan administrasi dalam mencapai tujuan tertib administrasi kependudukan karena itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Kaimana dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat dan tanggap sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dan menjalankan kode etik pegawai negeri sipil yang telah diatur dalam PERBUP Kaimana No. 17 Tahun 2020 serta dapat memenuhi harapan masyarakat Kaimana terutama dalam pelayanan e-KTP.

Namun mengenai Isu tentang etika dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dirasa masih kurang dibahas secara luas dan tuntas sebagaimana terdapat di instansi/wilayah maju lainnya, meskipun telah disadari bahwa salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik adalah masalah moralitas. Etika sering dilihat sebagai elemen yang kurang berkaitan dengan dunia pelayanan publik. Padahal, dalam literatur tentang pelayanan publik dan administrasi publik, etika merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri. Elemen ini harus diperhatikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dalam setiap fase pelayanan publik mulai dari penyusunan kebijakan pelayanan, desain struktur organisasi pelayanan, sampai pada manajemen pelayanan untuk mencapai tujuan akhir dari pelayanan tersebut. Dalam konteks ini, pusat perhatian ditujukan kepada aktor yang terlibat dalam setiap fase, termasuk kepentingan aktor-aktor tersebut. Apakah para aktor telah benar-benar mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan-kepentingan yang lain. Misalnya, dengan menggunakan nilai-nilai moral yang

berlaku menurut Martins Jr seperti (*equality*) persamaan hak, (*equity*) perlakuan secara adil, (*loyalty*) kesetiaan dan (*responsibility*) pertanggung jawaban.

Dalam implementasi pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana ada beberapa permasalahan yang ditemui terkait etika pelayanan yang diberikan. Salah satu pengalaman empiris yang penulis alami sendiri yaitu ada seorang perempuan berinisial M yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana untuk membuat e-KTP, namun sesampainya disana, Ny. M diarahkan untuk mengisi formulir pembuatan e-KTP, kemudian diminta untuk menunggu. Setelah menunggu kurang lebih 1 jam Ny. M tak kunjung dipanggil, hingga akhirnya Ny. M menuju ke meja pelayanan untuk menanyakan terkait gilirannya. Namun, respon dari petugas pelayan yang mengatakan bahwa pelayanan untuk sementara ditutup, karena bertepatan dengan waktu istirahat makan siang, sehingga Ny. M diminta untuk kembali lagi ke kantor pada pukul 14.00 WIT.

Pada pukul 13.50 WIT, Ny. M kembali ke kantor dan sesampainya disana Ny. M diminta untuk menunggu tanpa alasan yang jelas. Ny. M menunggu sekitar 2 jam lamanya, hingga salah seorang pegawai datang menghampiri Ny. M dengan raut wajah yang agak sinis kemudian menyampaikan bahwa kantor telah tutup jadi pelayanan dilanjutkan esok hari. Mendengar hal tersebut, Ny. M sempat marah-marah namun tak digubris oleh pegawai tersebut hingga akhirnya beliau pulang dengan raut wajah yang kesal serta penuh rasa kecewa. Ini menunjukkan bahwa ada permasalahan dalam penerapan etika pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Selain problem diatas adapun yang penulis temukan berkaitan dengan fakta dilapangan yaitu beberapa kali muncul masalah dalam pelayanan perekaman e-KTP terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah, antara lain yaitu Pelayanan yang berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat pelayanan yang kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan. Kebijakan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dijelaskan bahwa Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia, undang-undang tersebut tidaklah cukup hanya disikapi dan dipahami semata, melainkan harus dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh penyelenggara negara di daerah melalui sinergitas aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing. Karena itu, tugas utama dalam rangka penguatan eksistensi pemerintahan termasuk pemerintah daerah adalah menciptakan pemerintahan yang secara politik akseptabel, secara hukum efektif, dan secara administratif efisien.

Dari beberapa permasalahan yang telah disebutkan diatas, di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana belum sepenuhnya menerapkan etika pelayanan publik dalam memberikan pelayanan perekaman e-KTP sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menganalisis tentang “Etika Pelayanan Publik dalam Implementasi Pelayanan Perekaman e-KTP (Studi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana)”

B. Rumusan Masalah

Melihat gejala permasalahan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana yang ditinjau dari etika pelayanan publik dalam implementasi pelayanan e-KTP maka dapat ditemukan beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Etika Pelayanan Publik dalam Implementasi Pelayanan Perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana?
2. Faktor apakah yang menjadi pendukung dan penghambat Etika Pelayanan Publik dalam Implementasi Pelayanan Perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis etika pelayanan publik dalam implementasi pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan etika pelayanan publik dalam implementasi pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan diatas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat praktis

a. Bagi pemerintah Kabupaten Kaimana

Sebagai masukan dalam penerapan etika pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan sekaligus menjadi pertimbangan bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

b. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan informasi atau sebagai bahan masukan dalam menambah wawasan mengenai etika pelayanan publik dalam implementasi pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Penulis

Sebagai upaya pengembangan teoritik, juga dalam rangka menambah dan memperluas wawasan pengetahuan serta merupakan upaya untuk menambah ilmu pengetahuan yang lebih luas khususnya di bidang administrasi kependudukan, serta di gunakan sebagai syarat dalam menempuh gelar Sarjana Administrasi Publik.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai bahan penyempurnaan terhadap penelitian-penelitian berikutnya khususnya penelitian yang ada kaitannya dengan administrasi kependudukan dan sebagai penambah referensi perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi maupun perpustakaan Universitas.

c. Bagi Mahasiswa Jurusan Administrasi

Dapat digunakan sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya yang masih berkaitan soal administrasi kependudukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Etika Pelayanan Publik dalam Implementasi Pelayanan Perakaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat indikator dalam mengukur etika pelayanan publik seperti persamaan hak (*equality*), perlakuan secara adil (*equity*), kesetiaan (*loyalty*) dan tanggungjawab (*responsibility*) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

1. Etika pelayanan publik dalam implementasi pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dengan melihat indikator dimensi persamaan hak, perlakuan secara adil, kesetiaan dan pertanggung jawaban dapat dikatakan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Untuk dimensi persamaan hak dan perlakuan secara adil dari hasil penelitian dan pembahasan menyimpulkan bahwa para pegawai sudah menerapkan etika pelayanan dengan senantiasa memberikan hak masyarakat atas pelayanan yang sama, tidak membedakan golongan, suku, agama dalam memberi pelayanan, memberi pelayanan dengan baik dan sopan serta berlaku adil kepada setiap masyarakat dalam pelayanan. Sedangkan jika melihat dari indikator. Dimensi kesetiaan dan pertanggungjawaban dari hasil penelitian dan pembahasan menyimpulkan bahwa dapat dikatakan belum sepenuhnya berjalan dengan baik sebab para

pegawai masih belum memiliki keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin dalam memberi pelayanan, para pegawai juga belum disiplin dengan jam kerja yang telah ditetapkan, para pegawai juga belum memiliki integritas yang tinggi dan dalam pelaksanaan pelayanan para pegawai belum sepenuhnya transparan/terbuka dengan seluruh informasi mengenai pelayanan perekaman e-KTP.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat Etika pelayanan publik dalam implementasi pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dengan melihat dari indikator dimensi persamaan hak, perlakuan secara adil, kesetiaan, dan pertanggungjawaban dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Faktor-faktor Pendukung Etika Pelayanan Publik dalam Implementasi Pelayanan Perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dari hasil penelitian dan pembahasan menyimpulkan bahwa dari indikator dimensi persamaan hak dan perlakuan secara adil dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Ini terlihat dari para pegawai yang sudah menerapkan etika pelayanan dengan senantiasa memberikan hak masyarakat atas pelayanan yang sama, tidak membedakan golongan, suku, agama dalam memberi pelayanan, memberi pelayanan dengan baik dan sopan serta berlaku adil kepada setiap masyarakat dalam pelayanan. Tentu hal ini menjadi faktor-faktor pendukung demi berjalannya etika pelayanan publik dalam pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

b. Faktor-faktor Penghambat Etika Pelayanan Publik dalam Implementasi Pelayanan Perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dari hasil penelitian dan pembahasan menyimpulkan bahwa dari indikator dimensi kesetiaan dan pertanggungjawaban belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Ini terlihat dari para pegawai yang masih belum memiliki keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin dalam memberi pelayanan, para pegawai belum disiplin dengan jam kerja yang telah ditetapkan, para pegawai juga belum memiliki integritas yang tinggi dan dalam pelaksanaan pelayanan para pegawai belum sepenuhnya transparan/terbuka dengan seluruh informasi mengenai pelayanan perekaman e-KTP. Tentu hal ini menjadi faktor-faktor penghambat dalam etika pelayanan publik dalam pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana disarankan untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten agar tetap mempertahankan dan memperhatikan etika pelayanan dalam memberikan pelayanan yang prima dari aspek persamaan hak dan perlakuan secara adil kepada setiap masyarakat agar pelayanan yang di berikan lebih efisien dan efektif di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana perlu agar meningkatkan tanggungjawab para pegawai terutama dalam hal kedisiplinan, integritas dan keterbukaan informasi secara menyeluruh kepada semua masyarakat dengan meningkatkan pengawasan kinerja para pegawai secara terukur dan berkala.
3. Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana kedepan lebih bisa meningkatkan kesetiaan para pegawai terutama dalam hal keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin dalam memberi pelayanan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan secara berkala agar terbentuknya pegawai yang loyal dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik serta tetap mempertahankan kerja sama antar pekerja agar pelayanan dapat berjalan sesuai tujuan yang ditetapkan.
4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana kedepan dianggap perlu melakukan penambahan/rekrutmen tenaga kerja lewat mekanisme yang berkualitas agar pelayanan yang diberikan bisa secara maksimal direalisasikan kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dianggap perlu melakukan penambahan terkait dengan sarana prasarana terutama alat perekaman e-KTP dan juga blanko e-KTP agar dapat menunjang terlaksananya pelayanan yang cepat dan tanggap.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Arikunto, S. (2006) *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

Bungin, Burhan. (2003) *Analisis Data Penelitian Kualitatif “Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi”*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Bertens K. 2013. *Pengantar Etika Bisnis, Edisi Keenam*. Yogyakarta: Kanisius.

Caiden, Gerald E., (2000) *Public Administrative. Second Edition. California: Palides Publisher.*

Dimock and Dimock. (2011) *Administration Negara*, Jakarta: Rineka Cipta.

Effendy, Onong Uchjana. (1986) *Dimensi Dimensi Komunikasi*, Bandung: Alumni.

Inu Kencana Syafii. (2002) *Sistem Pemerintahan Indonesia (Edisi Revisi)*, Rineka Cipta, Jakarta.

Keban, Yermias T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Kumorotomo, Wahyudi dan Subando Agus Margono. (2015) *Sistem Informasi Manajemen*. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.

Miles, M.B., Huberman, A.M., dan Saldana, J. (1992) *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Moenir. (201). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Munawardi Reksohadiprowiro. (2013) *New Bussiness Administration*. Yogyakarta: Pusat Belajar.

Meloeng, Laxy (2005) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nawawi, H. Hadari. (1983) *Metode Penelitian Deskriptif*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.

Ndraha, Taliziduhu. (1985) *Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan*. Penerbit Yayasan Karya.

Sanapiah Faisal. (1995) *Format-Format Penelitian Sosial Dasar-Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Press.

Sinambela. (2010) *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Thoha, M (1988) *Perilaku Organisasi*. Jakarta: CV Rajawali.

Tjiptoherijanto, dan Mandela Manurung. (2017). *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Wiyono, Suprpto. (2006) *Pelayanan Publik Dari Dominasi Partisipasi*: Surabaya, Airlangga Press.

Widodo, Joko. (2001) *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.

Electronic Newspaper Articles:

Taher (2016) *Raport Merah Pelayanan Publik di Indonesia*. Tirto [Internet], 8 Desember. Available from: < <https://tirto.id/raport-merah-pelayanan-publik-di-indonesia-b8zr> > [Accessed 19 Juny 2019].

Jurnal:

Aufarul Marom (2015) *Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus*.

Denhardt & Denhardt. (1988) *The New Public Service: An Approach to Reform*. *International Review of Public Administration* Vol 8 No 1.

Denhardt, V Janet dan Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service, not Steering*. New York: M. E Sharpe, Amonk.

Diah Nur Fitriana. (2014) *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*.

Dayang Erawati Djamrut. (2015) Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Fitria, A. dan Imam Hidayat. (2018) Pengaruh Bauran Pemasaran, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kupunya Rumah Mode. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 6. No 4.

Gajalba, Sidi. (2009) dalam Sistematika Filsafat, Gava Medi, Kuala lumpur.

Mochammad Rizki Dwi Satrio Sutrisno. (2015) Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang).

Martins Jr. (1979) *Professional standart and ethick*. Washinton: DC ASPA publisher.

Sri Handayani (2016) Inovasi Layanan (Studi Kasus *Emergency Call* 115 sebagai Inovasi Layanan pada Kantor Basarnas Kelas A Biak).

Stacey White, (2011) *Government Decentralization in the 21th Century: A Literature Review*, Washington DC: CSIS.

Stup, R. (2001) *Standard Operating Procedures: A Writing Guide*. Dairy Alliance, Penn State University.

Sudana, I Wayan. (2009) Patologi Birokrasi Pelayanan Publik Studi Etika Pelayanan Publik: Pasca Sarjana UNPAD.

Undang-Undang:

Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Kaimana No. 42 Tahun (2019) tentang Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Peraturan Daerah No. 4 Tahun (2016) tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kaimana.

Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2017 tentang Organisasi Perangkat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2020 tentang Kode Etik Pegawai Negeri Sipil Kabupaten Kaimana.

Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kaimana.

Peraturan Bupati Kaimana No. 42 Tahun 2019 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga.

Undang Undang Nomor 5 Tahun (2014) tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 26 Tahun (2002) tentang Pembentukan Kabupaten Sarmi, Kabupaten Sorong Selatan, Kabupaten Raja Ampat, Kabupaten Pegunungan Bintang, Kabupaten Yahukimo,

Kabupaten Tolikara, Kabupaten Waropen, Kabupaten Kaimana, Kabupaten Boven Digoel, Kabupaten Mappi, Kabupaten Asmat, Kabupaten Teluk Bintuni dan Kabupaten Teluk Wondama di Provinsi Papua dan Papua Barat.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

