

ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS

Agus Fatah Hidayat

E-mail: fatahhidayat21@yahoo.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi YPPT Priatim Tasikmalaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, pernah terjadi kasus yang dianggap buruk dalam pelayanan publik, padahal kasus tersebut masih perlu di jelaskan duduk permasalahannya. Masyarakat (yang dilayani) yang selalu berpandangan kalau pelayan publik selalu akan mudah diselesaikan dengan materi dalam penyelesaian administrasi kependudukan, menjadi tantangan untuk diselesaikan, tidak semua pelayan publik bersikap seperti itu. Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Tipe yang digunakan adalah deskriptif. Sebagaimana prosedur perolehan data penelitian kualitatif, data diperoleh dari wawancara, observasi, dan arsip. Hasil-hasil penelitian yang dianggap relevan dengan masalah yang diteliti dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Kasus 2 (dua) oknum tenaga honorer di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ciamis terjaring operasi tangkap tangan (OTT) oleh Satgas Saber Pungli Provinsi Jabar dan Satreskrim Polres Ciamis, Rabu (15/5/2019). Oknum tersebut tepergok diduga melakoni pungutan liar (pungli) kepada warga sebesar Rp 100 ribu untuk pengurusan pembuatan e-KTP sebagai syarat membuat paspor haji. (*detiknews*, 13 Mei 2019), telah mencoreng muka pelayanan publik di Kabupaten Ciamis.

Kata kunci: Etika, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan.

ABSTRACT

*This study aims to provide an overview of the public services provided by the Ciamis Regency Population and Civil Registration Service, there have been cases that were considered bad in public services, even though the case still needs to be explained about the problem. The people (who are served) who always think that public servants will always be easily resolved with material in completing population administration, become a challenge to solve, not all public servants behave like that. This research is located at the Department of Population and Civil Registration of Ciamis Regency. The type used is descriptive. As with the procedure for acquiring qualitative research data, data were obtained from interviews, observations, and archives. Research results that are considered relevant to the problem under study are analyzed qualitatively. The results showed that there were cases of 2 (two) contract workers at the Ciamis Regency Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) who were caught in a hand-catching operation (OTT) by the West Java Province Saber Extortion Task Force and the Ciamis Police Satreskrim, Wednesday (15/5/2019). The person was caught allegedly carrying out illegal fees (pungli) to residents in the amount of IDR 100,000 for the processing of making e-KTPs as a condition for making Hajj passports. (*detiknews*, 13 May 2019), has tarnished the face of public services in Ciamis Regency.*

Keywords: Ethics, Public Service, Population Service

PENDAHULUAN

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dewasa ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Mengurus pelayanan publik ibaratnya memasuki hutan belantara yang penuh dengan ketidakpastian. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Hal ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian yang sangat tinggi ini mendorong warga untuk membayar pungli kepada petugas agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh. Ketidakpastian bisa juga mendorong warga memilih menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanannya daripada me-nyelesaikannya sendiri.

Disamping itu juga sering dilihat dan didengar adanya tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah, dan diskriminatif. Sebagai konsekuensi logisnya, dewasa ini kinerja pemerintah sebagai pelayan publik banyak menjadi sorotan, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah.

Semua permasalahan tersebut, pada hakekatnya tidak perlu terjadi secara drastis dan dramatis sebagaimana yang pernah dialami selama ini, seandainya pemerintah dan aparaturnya memiliki kredibilitas yang memadai dan kewibawaan yang dihormati oleh rakyatnya. Pemerintah yang memiliki etika dan moralitas yang tinggi dalam menjalankan kewenangan pemerintahannya, tentu memiliki akuntabilitas dan penghormatan yang tinggi pula terhadap tuntutan aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya.

Dalam pemerintahan yang demikian itu pula iklim keterbukaan, partisipasi aktif dan pemberdayaan masyarakat dapat diwujudkan, sebagai manifestasi dari gagasan yang dewasa ini mulai dikembangkan, yaitu penerapan etika dalam pelayanan publik.

Melihat betapa kompleksnya masalah yang terjadi dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik, maka upaya penerapan etika pelayanan publik di Indonesia menuntut pemahaman dan sosialisasi yang menyeluruh, dan menyentuh semua dimensi persoalan yang dihadapi oleh birokrasi pelayanan. Permasalahannya sekarang adalah sejauhmana pemahaman dan penerapan etika pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah Indonesia? Masalah ini perlu pengkajian secara kritis dan mendalam, karena berbagai praktek buruk dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti: ketidakpastian pelayanan, pungutan liar, dan pengabaian hak dan martabat warga pengguna pelayanan, atau sebaliknya sikap yang dilayani menggangap kepada pelayan publik masih memiliki sikap buruk, keadaan ini masih banyak dijumpai di hampir setiap satuan pelayanan publik.

Dengan demikian permasalahan pelayanan publik cukup kompleks, variabelnya sangat luas, upaya memperbaiki birokrasi sebagai pelayan publik (*public service*) termasuk didalamnya upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan aparat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu menurut *Mertins Jr* ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu: *Pertama, equality*, yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial,

etnis, agama dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai. *Kedua, equity*, yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula di butuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu. *Ketiga, loyalty*, adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja; dan *Keempat, responsibility* yaitu setiap aparat pemerintah harus setiap menerima tanggung jawab atas apapun ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindiran “*saya sekedar melaksanakan perintah dari atasan*”.

Begitu pula dalam pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, pernah terjadi kasus yang dianggap buruk dalam pelayanan publik, padahal kasus tersebut masih perlu di jelaskan duduk permasalahannya. Masyarakat (yang dilayani) yang selalu berpandangan kalau pelayan publik selalu akan mudah diselesaikan dengan materi dalam penyelesaian administrasi kependudukan, menjadi tantangan untuk diselesaikan, tidak semua pelayan publik bersikap seperti itu.

Dengan gambaran tersebut tentunya etika dalam memberikan pelayanan sangat perlu dilaksanakan dan masyarakat pun sebagai pihak yang dilayani agar sama menganggap penting etika dalam pelayanan publik. Untuk itu saya tertarik untuk mengambil judul usulan penelitian “Etika Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis”.

LANDASAN TEORI

Filsuf besar *Aristoteles* dalam (Bertens, 2000) telah menggunakan kata etika dalam menggambarkan filsafat moral, yaitu ilmu tentang apa yang biasa

dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan. Bertens mengatakan bahwa di dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, karangan Purwadarminta, etika dirumuskan sebagai ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral), sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1988), istilah etika disebut sebagai (1) ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral; (2) kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak; dan (3) nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat.

Dengan memperhatikan beberapa sumber di atas, *Bertens* berkesimpulan bahwa ada tiga arti penting etika, yaitu: (1) Etika sebagai nilai-nilai moral dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya, atau disebut dengan “sistem nilai”. (2) Etika sebagai kumpulan asas atau nilai moral yang sering dikenal dengan “kode etik”. (3) Sebagai ilmu tentang yang baik atau buruk, yang acapkali disebut “filsafat moral”.

Etik merupakan suatu pertimbangan yang sistematis tentang perilaku benar atau salah, kebajikan atau kejahatan yang berhubungan dengan perilaku. Etika merupakan aplikasi atau penerapan teori tentang filosofi moral kedalam situasi nyata dan berfokus pada prinsip-prinsip dan konsep yang membimbing manusia berpikir dan bertindak dalam kehidupannya yang dilandasi oleh nilai-nilai yang dianutnya. Banyak pihak yang menggunakan istilah etik untuk menggambarkan etika

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung. Kamus Bahasa Indonesia (KBBI, 2007), pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), (3) kemudahan yang diberikan

sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Sinambela dalam bukunya yang berjudul “Reformasi Pelayanan Publik” (Sinambela, 2014) menyatakan bahwa: “Pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Pelayanan publik merupakan salah satu isu krusial dalam penyelenggaraan otonomi daerah di Indonesia karena menyangkut pemenuhan hak-hak dasar masyarakat yang terkait dengan kebutuhan dasar seperti, pendidikan, kesehatan, infrastruktur dan lain-lain.

Selain pemberian pelayanan publik yang baik, hal yang paling penting untuk diperhatikan lainnya adalah hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal, karena pelayanan yang maksimal akan membawa dampak yang positif bagi masyarakat. Hal ini sependapat dengan yang dikatakan Moenir dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia” (Moenir, 2014) menyatakan bahwa :

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang makin ketat. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang baik, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Sinambela dalam buku yang berjudul “Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasinya”

(Sinambela, 2014), mengemukakan lima hal yang paling signifikan untuk diperhatikan pemerintah dalam memberikan pelayanan yaitu :

1. *Fuction*, yaitu kinerja primer yang dituntut
2. *Confirrmance*, yaitu kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang diterapkan.
3. *Reliability*, yaitu kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.
4. *Serviceability*, yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
5. *Assurance*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari biaya, resiko atau keragu-raguan.

Dari beberapa uraian diatas mengenai pelayanan publik atau pelayanan umum yang sejatinya berupa kegiatan yang harus dilakukan pemerintah dalam hal melayani kebutuhan masyarakat mulai dari kebutuhan sehari-hari diantaranya kebutuhan akan sosial, ekonomi dan lain sebagainya. Maka masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan konsep pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat.

Ibrahim dalam buku “Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya” (Ibrahim, 2008), menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum antara lain:

Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (Lembaga) pemerintah/pemerintahan dibidang pelayanan umum (tingkat perbedaan antara instansi dengan lembaga /instansi)

1. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefesiensikan

sistem pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna.

2. Menolong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta (partisipasi) masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Setiap birokrasi pelayan publik wajib memiliki sikap mental dan perilaku yang mencerminkan keunggulan watak, keluhuran budi, dan asas etis. Ia wajib mengembangkan diri sehingga sungguh-sungguh memahami, menghayati, dan menerapkan berbagai asas etis yang bersumber pada kebajikan-kebajikan moral khususnya keadilan dalam tindakan jabatannya. Secara umum nilai-nilai moral terlihat dari enam nilai besar atau yang dikenal dengan “*six great ideas*”⁴ yaitu nilai kebenaran (*truth*), kebaikan (*goodness*), keindahan (*beauty*), kebebasan (*liberty*), kesamaan (*equality*), dan keadilan (*justice*). Dalam kehidupan bermasyarakat, seseorang sering dinilai dari tutur katanya, sikap dan perilakunya sejalan dengan nilai-nilai tersebut atau tidak. Begitu pula dalam pemberian pelayanan publik, tutur kata, sikap dan perilaku para pemberi pelayanan seringkali dijadikan obyek penilaian dimana nilai-nilai besar tersebut dijadikan ukurannya. Disamping nilai-nilai dasar tersebut, mungkin ada juga nilai-nilai lain yang dianggap penting untuk mensukseskan pemberian pelayanan, yang dari waktu ke waktu terus dinilai, dikembangkan dan dipromosikan. Nilai-nilai tersebut sering dilihat sebagai “muatan lokal” yang wajib diikuti seperti keteladanan yang baik, rasa empati yang tinggi, memiliki agama yang jelas, bertaqwa, dan sebagainya.

Dalam dunia pelayanan publik, etika diartikan sebagai filsafat moral atau nilai, dan disebut dengan “*profesional standars*” (kode etik) atau “*right rules of conduct*” (aturan perilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik. Sebuah kode etik

merumuskan berbagai tindakan apa, kelakuan mana, dan sikap bagaimana yang wajib dijalankan atau dihindari oleh para pemberi pelayanan. Aplikasi etika dan moral dalam praktek dapat dilihat dari kode etik yang dimiliki oleh birokrasi publik. Kode etik di Indonesia masih terbatas pada beberapa kalangan seperti ahli hukum dan kedokteran. Kode etik bagi kalangan profesi yang lain masih belum ada, meskipun banyak yang berpendapat bahwa nilai-nilai agama dan etika moral Pancasila sebenarnya sudah cukup untuk menjadi pegangan bekerja atau bertingkah laku, dan yang menjadi masalah sebenarnya adalah bagaimana implementasi dari nilai-nilai tersebut. Pendapat tersebut tidak salah, tetapi harus diakui bahwa tidak adanya kode etik ini memberi peluang bagi para pemberi pelayanan untuk mengesampingkan kepentingan publik. Kehadiran kode etik itu sendiri lebih berfungsi sebagai kontrol langsung sikap dan perilaku dalam bekerja, mengingat tidak semua aspek dalam bekerja diatur secara lengkap melalui aturan atau tata tertib yang ada dalam suatu organisasi pelayanan publik.

Semua nilai yang terdapat dalam kode etik pelayan publik ini bukan muncul tiba-tiba tetapi melalui suatu kajian yang mendalam dan membutuhkan waktu lama, dan didukung oleh diskusi dan dialog yang tidak pernah berhenti. Konferensi atau seminar berkala diantara para akademisi dan praktis administrasi publik terus dilakukan, para peserta seminar atau konferensi sangat diharapkan untuk berpartisipasi dalam diskusi dan dialog terbuka dan mendalam untuk menetapkan nilai-nilai moral dan etika yang harus diperhatikan dalam bekerja, termasuk dalam kondisi apa seorang birokrasi publik harus bertindak atau memperhatikan nilai-nilai etika.

Untuk membantu menerapkan prinsip-prinsip etika dan moral di Indonesia, pengalaman negara-negara lain perlu ditimba. Tidak dapat disangkal bahwa pada saat ini Indonesia dikenal

sebagai negara koruptor nomor muda atau paling muda di dunia, perlu berupaya keras menerapkan prinsip-prinsip etika dan moral. Etika perumusan kebijakan, etika pelaksana kebijakan, etika evaluator kebijakan, etika administrasi publik/birokrasi publik/ pelayanan publik, etika perencanaan publik, etika PNS, dan sebagainya, harus diprakarsai dan mulai diterapkan sebelum berkembangnya budaya yang bertentangan dengan moral dan etika.

Prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang dikembangkan oleh *Etika Pelayanan Publik... Institute Josephson America* dapat digunakan sebagai rujukan atau referensi bagi para birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang, dan berbelit-belit;
2. Integritas, berprinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral, dan tidak bermuka dua;
3. Memegang janji. Memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian itu secara sepihak;
4. Setia, loyal, dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan;
5. Adil. Memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi dan menerima perbedaan serta berpikiran terbuka;
6. Perhatian. Memperhatikan kesejahteraan orang lain dengan kasih sayang, memberikan kebaikan dalam pelayanan;
7. Hormat. Orang yang etis memberikan penghormatan terhadap martabat manusia privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang;
8. Kewarganegaraan, kaum profesional sektor publik mempunyai tanggung jawab untuk menghormati dan menghargai serta mendorong pembuatan keputusan yang demokratis;
9. Keunggulan. Orang yang etis memperhatikan kualitas pekerjaannya, dan seorang profesional publik harus berpengetahuan dan siap melaksanakan wewenang publik;
10. Akuntabilitas. Orang yang etis menerima tanggung jawab atas keputusan, konsekuensi yang diduga dari dan kepastian mereka, dan memberi contoh kepada orang lain;
11. Menjaga kepercayaan publik. Orang-orang yang berada disektor publik mempunyai kewajiban khusus untuk memelopori dengan cara mencontohkan untuk menjaga dan meningkatkan integritas dan reputasi proses legislatif.

American Society for Public Administration (ASPA), pada tahun 1981 mengembangkan kode etik pelayan publik sebagai berikut:

1. Pelayanan kepada masyarakat adalah di atas pelayanan kepada diri sendiri;
2. Rakyat adalah berdaulat dan mereka yang bekerja dalam instansi pemerintah pada akhirnya bertanggung jawab kepada rakyat;
3. Hukum mengatur semua tindakan dari instansi pemerintah. Apabila hukum atau peraturan dirasa bermakna ganda, tidak bijaksana, atau perlu perubahan, kita akan mengacu kepada sebesar-besarnya kepentingan rakyat sebagai patokan;
4. Manajemen yang efisien dan efektif adalah dasar bagi administrasi negara. Suversi melalui penyalahgunaan pengaruh, penggelapan, pemborosan, atau penyelewengan tidak dapat dibenarkan. Pegawai-pegawai bertanggung jawab untuk melaporkan jika ada tindakan penyimpangan;
5. Sistem penilaian kecakapan, kesempatan yang sama, dan asas-asas itikad yang baik akan didukung, dijalankan, dan dikembangkan;
6. Perlindungan terhadap kepentingan rakyat adalah sangat penting. Konflik kepentingan, penyipuan, hadiah, atau

favoritisme yang merendahkan jabatan publik untuk keuntungan pribadi tidak dapat diterima;

7. Pelayanan kepada masyarakat menuntut kepekaan khusus dengan ciri-ciri sifat keadilan, keberanian, kejujuran, persamaan, kompetisi, dan kasih sayang. Kita menghargai sifat-sifat seperti ini dan secara aktif mengembangkannya;
8. Hatinurani memegang peranan penting dalam memilih arah tindakan. Ini memerlukan kesadaran akan makna ganda mora dalam kehidupan, dan pengkajian tentang prioritas nilai; tujuan yang baik tidak pernah membenarkan cara yang tak bermoral (*good and never justify immoral means*);
9. Para administrator negara tidak hanya terlibat untuk mencegah hal yang salah, tetapi juga untuk mengusahakan hal yang benar melalui pelaksanaan tanggung jawab engan penuh dan tepat pada waktunya.

Nilai-nilai etika di atas dapat digunakan sebagai rujukan bagi birokrasi publik dalam bersikap, bertindak, dan berperilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus dapat digunakan standar untuk menilai, apakah sikap, tindakan, perilaku dan pelayanan yang diberikannya itu dinilai baik atau buruk oleh publik.

Dari uraian di atas terlihat bahwa salah satu prinsip dalam pemerintahan adalah pelayanan, yaitu semangat untuk melayani masyarakat. Untuk mewujudkan hal itu, maka diperlukan suatu proses perubahan perilaku yang antara lain dapat dilakukan melalui pembudayaan kode etik (*code of ethical conducts*) yang didasarkan pada dukungan lingkungan (*enabling strategy*) yang diterjemahkan ke dalam standar tingkah laku yang dapat diterima umum, dan dijadikan acuan perilaku birokrasi pelayan publik baik di pusat maupun di daerah-daerah.

Dalam pelaksanaan kode etik tersebut, birokrasi publik harus bersikap

terbuka, transparan, dan akuntabel, untuk mendorong pengamalan dan pelebagaan kode etik tersebut. Dalam hubungannya dengan pelayanan kepada masyarakat birokrasi publik jangan mengedepankan wewenang, namun yang perlu didahulukan adalah peranan selaku pelayan publik, yang manifestasinya antara lain dalam perilaku “melayani, bukan dilayani”; “mendorong, bukan menghambat”; “mempermudah, bukan mempersulit”; “sederhana, bukan berbelit-belit”. Standar etika pelayanan publik yang diperlukan di sini adalah pemenuhan atau perwujudan nilai-nilai atau norma-norma sikap dan perilaku birokrasi publik dalam setiap pelayanan dan tindakannya, yang dapat diterima oleh masyarakat luas. Ini tidak berarti bahwa birokrasi pelayan publik sama sekali tidak memiliki standar etika pelayanan, akan tetapi dimensi pelaksanaan etika tersebut mungkin yang perlu ditingkatkan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Dengan metode ini dapat mengungkapkan secara komprehensif bagaimana etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Dengan demikian tujuan pemilihan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif ini adalah untuk memahami bagaimana pelaksanaan etika pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

Informasi Penelitian

Jumlah informan disesuaikan dengan memperhatikan apa yang ingin diketahui sesuai dengan data dan informasi yang dibutuhkan, dukungan sumber daya yang dimiliki informan dan peneliti serta setelah terjadinya pengulangan informasi dari informan ke informan. Instrumen penelitian ini adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam

penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi

Sumber Data

- a. Jenis Data yang digunakan diantaranya:
 - 1) Data Primer
 - 2) Data Sekunder.
- b. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan, antara lain:
 - 1) Studi Kepustakaan (*Library Research*)
 - 2) Studi Lapangan (*Field Research*), yang terdiri dari: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan data dilakukan dengan mendeskripsikan data yang diperoleh sejak penelitian memasuki lapangan untuk mengumpulkan data hingga penarikan kesimpulan, dengan waktu penelitian dilakukan pada tahun 2019 dari mulai bulan Mei sampai dengan bulan Agustus 2019.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasannya adalah melihat fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis, Kasus 2 (dua) oknum tenaga honorer di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ciamis terjaring operasi tangkap tangan (OTT) oleh Satgas Saber Pungli Provinsi Jabar dan Satreskrim Polres Ciamis, Rabu (15/5/2019). Oknum tersebut tepergok diduga melakoni pungutan liar (pungli) kepada warga sebesar Rp 100 ribu untuk pengurusan pembuatan e-KTP sebagai syarat membuat paspor haji. (*detiknews*, 13 Mei 2019), telah mencoreng muka pelayanan publik di Kabupaten Ciamis.

Walaupun demikian tetap saja harus objektif memberikan penilaian kejadian tersebut, yang jelas melanggar aturan pelayanan publik, yang seharusnya pelayanan yang diberikan tidak dikenakan

biaya, tetapi malah sebaliknya, Prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang dikembangkan oleh *Etika Pelayanan Publik... Institute Josephson America* dapat digunakan sebagai rujukan atau referensi bagi para birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, antara lain jujur, integritas, setia, adil, perhatian, hormat, keunggulan, akuntabilitas, menjaga kepercayaan publik,

Bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat dua pihak yang berhadapan dan saling berbeda kepentingan. Pihak aparat sebagai pemberi layanan yang berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan, antara keduanya seringkali terdapat perbedaan kepentingan-kepentingan yang mencolok. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di lapangan menunjukkan adanya kecenderungan diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam kontek etika pelayanan, masyarakat pengguna jasa mengharapkan adanya etika birokrasi sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa. Kepentingan pengguna jasa harus ditempatkan sebagai tujuan utama, melalui prinsip pelayanan tersebut diharapkan tidak terjadi diskriminasi. Jika kondisi demikian dapat diciptakan, etika pelayanan publik sesuai dengan misi aparat birokrasi dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Hasil kajian tentang etika pelayanan publik di Instansi teknis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Ciamis dalam hal pengurusan KTP etika pelayanan belum optimal diterapkan dalam pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat, **pertama**, lemahnya penerapan kode etik aparat dalam pelayanan, yang terindikasi dari adanya tindakan-tindakan yang menyimpang dalam memberikan pelayanan; **kedua**, rendahnya kesadaran aparat birokrasi akan tanggung jawab dan disiplin dalam proses pelayanan, dan masih adanya tindakan diskriminasi pelayanan yang mengarah pada unsur

nepotisme; **ketiga**, etika birokrasi dalam pelayanan publik masih sangat jauh dari yang diharapkan.

Fenomena pemberian pelayanan ini terlihat. Seperti tindakan aparat yang mengharapkan balas jasa, adanya penyalahgunaan wewenang, menghindari tanggung jawab, pelanggaran terhadap aturan yang ditetapkan, dan munculnya diskriminasi dalam pelayanan. Dengan demikian, masyarakat pengguna jasa dirugikan dalam pelayanan secara komprehensif.

Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis diharapkan dapat menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di daerah. Semangat otonomi daerah pada dasarnya merupakan upaya memandirikan Pemerintah Daerah dalam menjalankan dan menyelenggarakan tugas pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat di daerah. Untuk itu Pemerintah Daerah haruslah selalu tanggap dalam merespon serta menyikapi kebutuhan dan keinginan masyarakatnya. Dengan pelaksanaan otonomi daerah diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara cepat, tepat, dan lebih murah.

Menurut (Tjokrowinoto, 2001), relevansi pemuasan masyarakat atas pelayanan yang disediakan, perilaku birokrasi perlu diperhitungkan kompetensinya dengan mengacu pada dua hal yaitu: **Pertama**, birokrasi harus memberikan pelayanan publik dengan adil, menuntut kemampuan untuk memahami keadaan masyarakat, mengartikulasikan aspirasi dari kebutuhan masyarakat, lalu merumuskan dalam suatu kebijakan kemudian diimplementasikan; **kedua**, birokrasi harus mempunyai kompetensi untuk memberdayakan masyarakat sipil dengan menciptakan *enabling social setting*, dari pendekatan *top down* yang menguasai dinamika interaksi antara birokrasi dengan masyarakat dapat mengalami perubahan menjadi hubungan horisontal.

Sedangkan etika dalam konteks birokrasi menurut (Dwiyanto, 2002): "Etika birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas".

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil kajian tentang etika pelayanan publik di Instansi teknis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Ciamis dalam hal pengurusan KTP etika pelayanan belum optimal diterapkan dalam pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat,

- a. lemahnya penerapan kode etik aparat dalam pelayanan, yang terindikasi dari adanya tindakan-tindakan yang menyimpang dalam memberikan pelayanan;
- b. rendahnya kesadaran aparat birokrasi akan tanggung jawab dan disiplin dalam proses pelayanan, dan masih adanya tindakan diskriminasi pelayanan yang mengarah pada unsur nepotisme;
- c. etika birokrasi dalam pelayanan publik masih sangat jauh dari yang diharapkan.

Adapun untuk saran yang disampaikan oleh penulis adalah

- a. Penerapan kode etik aparat harus lebih baik lagi
- b. Harus ditingkatkannya kesadaran para aparat dalam melaksanakan proses pelayanan publik dan tidak diskriminatif

DAFTAR PUSTAKA

Azhari, Edy Topo. 2003. *Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. Makalah*. Disampaikan dalam Seminar Lokakarya Nasional Dimensi Politik Pelayanan Publik: Partisipasi,

Transparansi & Akuntabilitas pada tanggal 8-9 Oktober 2003 di Hotel Indonesia Jakarta.

Denhardt, KG. 1988. *The ethics of public service: rResolving Moral Dilemmas in the Public Organizations*. New York: Greenwood Press.

Jabbara, J.G dan Dwivedi, O.P. 1989. *Public Service Accountability*. Conneticut: Kumarian Press, Inc. *Etika Pelayanan Publik*

Kumorotomo , Wahyudi . 2006. *Pelayanan yang Akuntabel dan Bebas dari KKN*, dalam Agus Dwiyanto,ed .2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Martins, Jr (ed). 1979. *Professional Standards and Ethics*. Washington, DC: ASPA Publisher. *Etika Pelayanan Publik... 63*

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

The Liang Gie. 2006. *Etika Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Wachs, M. 1985. *Ethics in Planning Center for Urban Policy Research*. The State University of New Jersey.

Sumber-sumber lain:

- Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum.
- UU Nomor 28 Tahun 2009 Tentang