

# Implementasi Etika Aperatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang - Pariaman

Sintari Arfita <sup>1,\*</sup>, Roni Ekha Putera <sup>2</sup>, Aidinil Zetra <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Indonesia

<sup>1</sup> sintariarfita18@gmail.com <sup>2</sup> roniekhaputera@soc.unand.id <sup>3</sup> aidinilzetra@soc.unand.id

\* corresponding author

## ARTICLE INFO

### Article history

Received 2021-10-31

Revised 2021-12-22

Accepted 2022-01-13

### Keywords

Ethic

State civil Apparatus

Public Service

## ABSTRACT

*The ethics of state civil servants (ASN) in providing public services has so far received special attention in order to realize quality public services. This study aims to determine and assess the Behavioral Standards of the State Civil Apparatus in Improving Public Services at the Civil Registry Service Office of Padang Pariaman Regency. The research method used is qualitative with a case study approach. The results of the researchers found that the standard of behavior of the state civil servants (ASN) at the Dukcapil Service of Padang Pariaman Regency went well. This is marked by the existence of several awards obtained by the Civil Registry Service Office of Padang Pariaman. Based on the theory initiated by Kumorotomo (2013), there are three important ideas in administrative ethics. First, ASN order. Every work action carried out by every ASN at the Civil Registry Service Office of Padang Pariaman Service will get results after an assessment, which is given rewards and punishments based on behavioral assessments. Second, the efficiency of ASN performance, the quality of ASN performance at the Civil Registry Service Office of Padang Pariaman is the result of ongoing trainings held by the Civil Registry Service Office of Padang Pariaman. The third awareness of ASN as a Public Administrator, in this case the Civil Registry Service Office, Service has a standard of behavior that is addressed to all ASN and employees/officers and is stated in the Rules of Value and behavioral guidelines at the Dukcapil Service of Padang Pariaman Regency.*

## PENDAHULUAN

Praktek pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai dengan pelanggaran moral atau etika dalam penyelenggaraan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik oleh aperatur sipil negara (ASN). Sejatinnya etika penyelenggaraan pelayanan publik oleh ASN telah tertera dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang aperatur sipil negara dalam pasal 4 yang menyatakan bahwa Aparatur Sipil Negara harus menjunjung tinggi standar etika yang luhu (Negara, 2014). Posisi ASN dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu pokok utama dalam menilai tingkat kepuasan bagi masyarakat.

Fungsi utama dari ASN adalah mengabdikan pada masyarakat dan pada kepentingan umum, dengan alat perlengkapannya yang ada. Dalam melayani kepentingan umum aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Setiap aparat perlu menyadari tujuan negara dan sadar akan masyarakat umum yang memerlukan pelayanan oleh para aparatur sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing (Lontoh et al., 2019). Berdasarkan tugas dan fungsinya, secara jelas ASN selalu bersinggungan langsung dengan masyarakat. Lingkungan publik yang dimiliki oleh para ASN menuntut mereka untuk memiliki standar etika yang harus dipedomani dalam bekerja.

Terkait memahami ASN sebagai administrator publik, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, ASN dituntut untuk menjunjung tinggi nilai etika. Hal ini bertujuan untuk mengantisipasi terjadinya penyelewengan perilaku para ASN dalam menjalankan tugasnya dan memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Pada dasarnya, dengan adanya etika sebagai dasar untuk bertindak, ASN



diharapkan tidak hanya mengerti perilaku yang baik dan buruk, tetapi juga dapat meningkatkan sikap profesionalisme para ASN dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat menciptakan lingkungan yang bersih.

Etika pelayanan publik harus berlandaskan asas transparansi yaitu didasari pada keterbukaan dan kemudahan akses dan akuntabilitas yang didasari pada pertanggungjawaban sesuai dengan legal formal demi kepentingan masyarakat. Pelanggaran moral dan etika dalam pelayanan publik dapat terjadi dari awal proses kebijakan publik yang tidak transparan, tidak responsif, tidak akuntabel, tidak adil dan lainnya. 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 (Bisri & Asmoro, 2019).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Padang Pariaman memiliki kebijakan yang dapat dikatakan efektif, karena memberikan dampak signifikan terhadap perubahan etika para tenaga kerja ASN, yaitu membuat sejenis pedoman perilaku pegawai yang dibuat kedalam sebuah buku. Dalam pengantar buku itu, Kepala Dinas, Muhammad Fadhy mengatakan Buku Pedoman Perilaku tersebut adalah pedoman bagi segenap pegawai dalam bertindak dan bertingkah laku, cerminan mana yang boleh dilakukan dan mana yang tidak boleh. Itulah yang menyebabkan Dinas ini banyak mendapat penghargaan dalam bidang pelayanan publik nasional, menjadi rujukan oleh Dukcapil se-antero tanah air (Wahidi, 2020).

Salah satu penghargaan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Padang Pariaman dalam kategori pelayanan publik adalah sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang dinobatkan sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik kategori Pelayanan Prima (A) tingkat nasional, yang merupakan kategori tertinggi dalam pelayanan publik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kemendagri). Penghargaan ini menjadikan Dinas Disdukcapil sebagai satu-satunya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang meraih kategori pelayanan prima di wilayah I (Ajo Pleno, 2019). Keberhasilan Disdukcapil tidak lepas dari peran tenaga kerja ASN dalam membangun kualitas kerja yang efektif, efisien dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Beberapa penelitian terkait moralitas atau etika pelayanan publik juga telah banyak menarik perhatian peneliti sebelumnya untuk mengkaji etika para ASN dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai administrator publik. Penelitian dari Grandani Lontoh, Ventje Kasenda, dan Josef Kairupan pada Tahun 2018 yaitu tentang Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Kantor UPTD Samsat Tondano Kabupaten Minahasa). Penelitian ini berangkat dari pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, terkait ditemukannya fenomena-fenomena yang terjadi terkait etika pemerintah yang belum profesional dalam menjalankan tugas tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat (Lontoh et al., 2019).

Penelitian selanjutnya dari Tulus Santoso dan Maya Puspita Dewi pada Tahun 2019 tentang Etika Aparatur Sipil Negara dalam Membangun *Good Governance*. Penelitian ini mengenai aspek etika dalam kasus tersebut, khususnya mengenai minimnya komitmen ASN terhadap peraturan perundangan yang ada dan kaitannya dengan semangat untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Santoso & Dewi, 2019). Kemudian, penelitian Saprudin, Kusworom dan Deti Mulyati pada Tahun 2020 tentang Etika Pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini menunjukkan bahwa etika pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan masih jauh dari harapan umumnya (Saprudin et al., 2020).

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, menunjukkan bahwa perbedaan fokus kajian penelitian peneliti lebih mengarah kepada keberhasilan Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman dalam meraih penghargaan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik kategori Pelayanan Prima (A) tingkat nasional. Peneliti berasumsi bahwa salah satu faktor dari keberhasilan Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu didasari pada penerapan etika pelayanan oleh setiap ASN di Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Oleh karenanya penelitian

ini akan berfokus kepada analisis implementasi etika para ASN dalam memberikan pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman.

## TEORI

### Pelayanan Publik

Menurut Keban (2001), pelayanan publik dapat diartikan secara sempit dan luas. Pelayanan publik dalam arti sempit adalah tindakan pemberian barang dan jasa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan tanggung jawabnya kepada publik. Barang dan jasa bisa diberikan secara langsung oleh pemerintah atau melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, tergantung jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu *delivery system* yang sehat. Konsep pelayanan publik secara luas identik dengan prinsip-prinsip *public administration*, yaitu mengutamakan kepentingan publik. Dalam konteks ini pelayanan publik lebih fokus tentang bagaimana elemen administrasi publik seperti *policy making*, desain organisasi dan proses manajemen dimaksimalkan dan dimanfaatkan secara efektif efisien, karena pemerintah merupakan pihak provider yang diberi tanggung jawab (Bisri & Asmoro, 2019).

Sejalan dengan konsepsi Keban (2001), menurut Gronroos dalam Ratminto & Winarsih (2010:2) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Saprudin et al., 2020).

Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang berlandaskan akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan, yaitu aparatur pemerintah. Cirinya adalah sebagai berikut (Bisri & Asmoro, 2019):

1. Efektif, pencegahan pengulangan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.
2. Sederhana, prosedur diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
3. Transparan, ada kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik.
4. Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif.
5. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang yang profesional.
6. Rincian biaya / tarif pelayanan dan prosedur pembayaran.
7. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
8. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
9. Responsif, daya tanggap terhadap aspirasi masyarakat yang dilayani.
10. Adaptif, menyesuaikan terhadap tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani seiring perkembangan

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara (Yayat, 2017). Dinas Dukcapil Padang Pariaman dalam hal ini berupayah untuk meimplementasikan etika ASN dengan standar etika demi menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

### Etika Pelayanan Publik

Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008: 192) mengatakan, “seorang aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merasa mempunyai komitmen untuk menghargai hak-hak dari konsumen untuk mendapatkan pelayanan secara transparan, efisien dan adanya jaminan kepastian pelayanan”. Perilaku pegawai selaku aparat birokrasi yang memiliki etika

dapat tercermin pada sikap sopan dan keramahan dalam menghadapi masyarakat pengguna layanan (Bisri & Asmoro, 2019).

Etika pelayanan publik adalah suatu tata cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Etika menitikberatkan tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya, baik dalam masyarakat maupun organisasi publik. Etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi publik. Paradigma “dikotomi politik dan administrasi”, sebagaimana dijelaskan oleh Wilson (Widodo, 2001), menegaskan bahwa pemerintah memiliki dua fungsi yang berbeda, yaitu fungsi politik yang berkaitan dengan pembuatan kebijakan (*public policy making*) dan fungsi administrasi, yaitu berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan (Bisri & Asmoro, 2019)

Shafritz & Russell, 1997 menyatakan bahwa pelayanan publik mempunyai empat tingkatan etika. Pertama, etika atau moral pribadi, yaitu pengaruh orang tua, keyakinan agama, budaya, adat istiadat dan pengalaman masa lalu. Kedua adalah etika profesi, yaitu serangkaian norma atau aturan yang menuntun perilaku kalangan profesi tertentu. Ketiga adalah etika organisasi, yaitu serangkaian aturan dan norma yang bersifat formal dan tidak formal yang menuntun perilaku dan tindakan anggota organisasi yang bersangkutan. Keempat, etika sosial, yaitu norma-norma yang menuntun perilaku dan tindakan anggota masyarakat agar keutuhan kelompok dan anggota masyarakat selalu terjaga atau terpelihara (Bisri & Asmoro, 2019).

Menurut Kumorotomo (2013:21) Pembicaraan tentang etika dalam administrasi adalah bagaimana mengaitkan keduanya, menurutnya terdapat gagasan-gagasan penting etika dalam administrasi seperti:

1. Ketertiban; Ketertiban adalah kegiatan yang menjamin terlaksananya ketentuan-ketentuan, peraturan-peraturan, perintah-perintah guna menjamin tetap tegaknya/tetap berlakunya ketentuan, peraturan tata tertib yang berlaku.
2. Efisiensi; Efisiensi merupakan perbandingan yang terbaik antara input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Dengan kata lain hubungan antara apa yang telah diselesaikan.
3. Kesadaran moral, yaitu adanya rasa wajib yang tidak bisa ditawar

Berdasarkan gagasan Kumorotomo (2013), yang perlu diperhatikan dalam dunia lingkup administrasi perlu adanya ketertiban, efisiensi dan kesadaran moral. Ketiga gagasan penting ini akan penulis gunakan untuk menganalisis dan menggambarkan etika ASN dalam memberikan pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, pendekatan kualitatif merupakan prosedur penulisan yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dengan tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara yang tidak dikuantifikasikan. Selain itu, penulisan kualitatif adalah mengamati orang dalam lingkungan, berinteraksi dengan mereka dan menafsirkan pendapat mereka. Jenis pendekatan kualitatif yang digunakan untuk penelitian ini yaitu studi kasus (Satori, 2012). Hal ni bertujuan untuk memahami fenomena etika ASN dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai administrator publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Unit analisis dalam penelitian ini adalah lembaga pemerintahan yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Padang Pariaman. Dinas Dukcapil Padang Pariaman memiliki kebijakan untuk membentuk etika pelayanan bagi seluruh ASN yaitu dengan cara membuat sejenis pedoman perilaku pegawai yang dibuat kedalam sebuah buku.

## PEMBAHASAN

Pelayanan publik tidak sekedar penyediaan atau pemberian barang atau jasa oleh pemerintah, tetapi juga berkenaan dengan nilai pemberian pelayanan itu sendiri maupun mengenai cara terbaik

pemberian pelayanan publik itu sendiri. Kompleksitas dan ketidakmenentuan ini mendorong pemberi pelayanan publik mengambil langkah-langkah profesional yang didasarkan kepada “keleluasaan bertindak” (*discretion*). Dan keleluasaan tersebut yang sering menjerumuskan aparat pemerintah untuk bertindak tidak sesuai dengan kode etik atau tuntunan perilaku yang ada (Setiawan, 2016). Implementasi etika ASN sebagai pelayan publik tidak hanya harus berjalan efektif dan efisien tetapi juga harus didasari pada kepentingan publik itu sendiri.

Problema ini tidak lepas dari moralitas para ASN dalam menyelenggarakan pelayanan publik baik ditingkat pusat maupun daerah. Dapat diamati, permasalahan yang terjadi di dalam sektor administrasi publik saat ini tidak lepas dari pengaruh buruk yang ditimbulkan oleh kurang efektifnya penerapan etika ASN dalam menjalankan fungsinya sebagai administrator publik. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa praktek kinerja buruk para ASN dalam pelayanan publik menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, hal ini tidak lepas dari kurangnya penerapan norma-norma etika yang seharusnya menjadi standar perilaku dalam suatu instansi lembaga pemerintahan.

### **Ketertiban Aparatur Sipil Negara (ASN)**

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan abdi negara, memberikan pelayanan kepada masyarakat yang fungsinya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam menjalankan setiap kewajibannya, ASN terlebih dahulu harus menaati ketertiban dalam rangka pemenuhan terhadap segala peraturan yang telah disepakati oleh instansi terkait. Selaras dengan itu, Kumorotomo (2013) mengungkapkan bahwa ketertiban adalah kegiatan yang menjamin terlaksananya ketentuan-ketentuan, peraturan-peraturan, perintah-perintah guna menjamin tetap tegaknya/tetap berlakunya ketentuan, peraturan tata tertib yang berlaku.

Tata nilai dan panduan perilaku pada Dinas Dukcapil memuat beberapa indikator yang diberlakukan dan dipenuhi oleh seluruh ASN maupun pegawai. Pertama cepat, yakni melakukan aktifitas pelayanan sesegera mungkin dengan hasil yang maksimal tanpa mengurangi kualitas dan etika. Kedua efisien, yakni kemauan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cermat, cepat, tepat dan berdaya guna tanpa mengurangi tujuan utama. Ketiga responsive, kepekaan dalam menyikapi berbagai hal yang dihadapi dalam pelayanan. Keempat inovatif, yakni kemampuan mengeksplorasi diri untuk menghasilkan terobosan-terobosan baru dalam pelayanan. Kelima akuntabel, yakni kemampuan untuk melakukan aktifitas secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Peraturan Perundangan-Undangan yang berlaku (Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman, 2018).

Dinas Dukcapil Kabupaten dalam hal ini telah berhasil mengakomodir ketertiban para pegawainya (ASN) dengan semestinya. Hal ini tidak lepas dari peran pemimpin yang mengepalai Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman, yakni M. Fadly, S. AP, M.M. Dengan komitmen yang tinggi, dan dikuatkan juga oleh dukungan Bupati Padang Pariaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman itu sendiri. Menurut M. Fadly, untuk menciptakan pelayanan yang prima haruslah dilandaskan pada manajemen internal, yaitu mencakup pada sistem pelayanan, pembangunan sumber daya manusia, dan organisasi. Dalam hal ini M. Fadly juga menekankan pada faktor-faktor penting yang perlu diperhatikan oleh ASN dalam memberikan pelayanan, seperti yang disampaikan M. Fadly dalam acara Dukcapil Belajar yang dilakukan secara daring (Disdukcapil.Kemendagri, 2021).

“keberhasilan itu bukan hanya bagaimana kami melayani seluruh dokumen kependudukan, tapi juga bagaimana menyelesaikan masalah-masalah yang ada di belakangnya, seperti kekompakan tim, profesionalisme, integritas, dan sebagainya.”

Ketertiban dalam setiap bentuk etika para ASN di Dinas Dukcapil juga tidak lepas dari kontrol internal yangawasi langsung oleh Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Setiap tindakan kerja yang dilakukan oleh setiap ASN akan mendapatkan penilaian, yakni diberikan *reward* dan *punishment* berdasarkan penilaian perilaku melalui sidang kode etik setiap bulannya. Reward diberikan dalam bentuk penghargaan dan kesejahteraan dari APBD sebaliknya *punishment* berupa sanksi baik lisan maupun tertulis, menonaktifkan pelayanan (El-Dairi & House, 2019).

## Efisiensi Kinerja ASN

Kualitas pelayanan yang baik di Dinas Dukcapil Kabupaten merupakan hasil dari sinergitas antara pemimpin dan para ASN-nya. Hal ini terbentuk salah satunya oleh efisiensi kinerja oleh ASN itu sendiri. Hal ini dibuktikan bahwa Kepala Dinas Dukcapil Padang Pariaman dalam beberapa kali kesempatan mengajak para ASN untuk lebih berfikir efisien, “*kita sudah harus berfikir efisien dan harus dipraktekkan dengan cara-cara yang logis dan terukur*” (Disukcapil.Kemendagri, 2019). Menurut Kumorotomo (2013), Efisiensi merupakan perbandingan yang terbaik antara *input* (masukan) dan *output* (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas.

Hal ini dimaksudkan dengan adanya input yang didapat oleh ASN sehingga menghasilkan *output* yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Dapat diketahui, kepala Dinas Dukcapil dalam hal ini berupaya menciptakan pegawai (ASN) dengan sumber daya manusia yang optimal dengan diberlakukannya berbagai upaya pelatihan-pelatihan demi mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja dari ASN itu sendiri.

Dapat dibuktikan oleh adanya beberapa pelatihan-pelatihan seperti pelatihan pembuatan aplikasi desain grafis untuk peningkatan kompetensi petugas desain grafis, pelatihan bagi tenaga pengelola pengaduan dan konsultasi untuk meningkatkan kompetensi dalam mengelola pengaduan sosial media baik *Facebook*, *Twitter* maupun kolom *Chat online* pada *website* ataupun pada *Google business* (El-Dairi & House, 2019). Upaya-upaya ini bertujuan untuk menciptakan SDM yang berkualitas untuk publik, yang nantinya akan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Demi meningkat SDM untuk menciptakan kualitas pelayanan publik, Dinas Dukcapil mempunyai tim penilai, yaitu Tim Komite etika yang bertugas memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan setiap petugas pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Adapun indikator penilaiannya yaitu produktivitas kerja manual, hasil pengaduan dan survey masyarakat, absensi elektronik dan buku panduan perilaku. Dan saat ini, indikator ini ditingkatkan dengan penilaian produktivitas kerja secara *realtime* melalui aplikasi *Dukcapil Ceria Mobile*, dimana aplikasi dapat menentukan jumlah produktivitas petugas secara kuantitatif. Selain itu, indikator ini juga ditambah dengan penentuan dari sidang Tim Komite Etika yang mencatat perilaku petugas setiap harinya apabila ada pelanggaran atau nilai positif yang ada dalam diri setiap petugas pada tiap bulannya (Ceria, 2021).

Hal ini jelaskan langsung oleh Muhammad Fadhly Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman,

“Nilai positif yang dimaksud dalam sidang tim Komite Etika adalah petugas yang benar-benar memiliki dedikasi lebih dari yang lain. *Extraordinary person*. Jadi, jika ada yang baik, kinerja bagus, kita mencari yang paling bagus diantara mereka. Bisa dari cara mereka melayani, cara mereka memfaatkan jam kerja, tidak sering permissi keluar ruangan kerja, tekun, responsif terhadap tugas, mau membantu sesama petugas tanpa diminta dan sebagainya. Itu yang kita cari.”

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh kepala Dinas Dukcapil, tergambar bahwa kualitas kinerja ASN di Dinas Dukcapil Padang Pariaman merupakan hasil dari pelatihan-pelatihan yang terus diadakan oleh Dinas Dukcapil Padang Pariaman dan awasi langsung oleh Tim Komite Etika Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman.

## Kesadaran Moral ASN Sebagai Administrator Publik

Kesadaran moral sebagai administrator publik memiliki nilai yang sangat tinggi dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Diketahui bahwa Dinas Dukcapil memiliki standar perilaku para ASN. Ini terdapat dalam berita yang mengungkapkan bahwa Dinas Dukcapil memiliki sejenis pedoman perilaku pegawai yang dibuat kedalam sebuah buku. Dalam pengantar buku itu, Kepala Dinas, Muhammad Fadhly mengatakan Buku Pedoman Perilaku tersebut adalah pedoman bagi segenap pegawai dalam bertindak dan bertingkah laku, cerminan mana yang boleh dilakukan dan mana yang tidak boleh (Wahidi, 2020). Dapat dikatakan bahwa standar-standar perilaku yang ada telah ditetapkan kedalam bentuk buku pedoman ini yang menjadi acuan para pegawai untuk bertindak sesuai dengan aturan.

Di samping itu, inovasi-inovasi kebijakan yang diciptakan oleh Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman seperti terwujudnya Dukcapil Digital Ceria membuat perilaku-prilaku penyimpangan yang dilakukan oleh para ASN umumnya tidak ada lagi. Inovasi Dukcapil Digital Ceria mendapatkan penghargaan oleh Kementerian Kemanpan RB pada tahun 2019, bahkan untuk kedua kalinya, pada tahun 2020 Dinas Dukcapil kembali meraih penghargaan dalam kategori pelayanan prima tingkat nasional.

Efek dari diberlakukannya Dukcapil Digital Ceria ini yaitu hadirnya pelayanan yang cepat dan terukur. Proses layanan seperti ini dianggap mampu menghambat peluang bagi aksi calo dan penyelesaian permohonan yang diskriminasi akibat kedekatan hubungan dengan petugas dapat dihindarkan (Septiani, 2021). Secara tidak langsung, dengan adanya inovasi tersebut akan meminimalisir terjadinya perbuatan-perbuatan yang sering mengatas namakan kekeluargaan. Dampak positif yang ditimbulkan adalah masyarakat akan lebih percaya dan memberikan kepuasan terhadap sistem kerja yang diberikan oleh para ASN.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa penulis, praktek pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman sejauh ini telah berjalan dengan dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan layanan publik. Implementasi etika ASN di Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman tidak lepas dari pengaruh dari Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Berdasarkan teori yang digagas oleh Kumorotomo (2013), terdapat tiga gagasan penting dalam etika administrasi. Pertama ketertiban ASN, Setiap tindakan kerja yang dilakukan oleh setiap ASN di Dinas Dukcapil Padang Pariaman akan mendapatkan hasil setelah adanya penilaian, yakni diberikan *reward* dan *punishment* berdasarkan penilaian perilaku. Kedua efisiensi kinerja ASN, kualitas kinerja ASN di Dinas Dukcapil Padang Pariaman merupakan hasil dari pelatihan-pelatihan yang terus diadakan oleh Dinas Dukcapil Padang Pariaman. Ketiga kesadaran ASN sebagai Administrator Publik, dalam hal ini Dinas Dukcapil memiliki standar perilaku yang ditujukan kepada seluruh ASN maupun pegawai/petugas dan tertera di Peraturan Tata nilai dan panduan perilaku pada Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajo Pleno. (2019). *Disdukcapil Padang Pariaman Banggakan Sumbar, Raih Penghargaan Pelayanan Prima Tingkat Nasional*. <https://www.padang-today.com/disdukcapil-padang-pariaman-banggakan-sumbar-raih-penghargaan-pelayanan-prima-tingkat-nasional/>.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Ceria, D. (2021). *Evaluasi Kinerja Petugas, Tim Komite Etika Disdukcapil Padang Pariaman Tingkatkan Indikator Reward*. <http://dukcapil.padangpariamankab.go.id/evaluasi-kinerja-petugas-tim-komite-etika-disdukcapil-padang-pariaman-tingkatkan-indikator-reward>
- Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. (2018). Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Data Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Padang Pariaman*, 7, 1.
- Disdukcapil.Kemendagri. (2019). *Padang Pariaman Buktikan Inovasi Layanan Dukcapil Tidak Harus Mahal*. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/265/padang-pariaman-buktikan-inovasi-layanan-dukcapil-tidak-harus-mahal>.
- Disdukcapil.Kemendagri. (2021). *Terbukti Jitu, Berikut Tips dan Trik Disdukcapil Padang Pariaman Bangun Pelayanan Adminduk Prima*. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/893/terbukti-jitu-berikut-tips-dan-trik-disdukcapil-padang-pariaman-bangun-pelayanan-adminduk-prima>.
- El-Dairi, M., & House, R. J. (2019). Optic nerve hypoplasia. In *Handbook of Pediatric Retinal OCT and the Eye-Brain Connection* (pp. 285–287). <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-60984-5.00062-7>
- Lontoh, G., Kasenda, V., & Kairupan, J. (2019). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik (Studi

- di Kantor UPTD Samsat Tondano Kabupaten Minahasa). *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Negara, U.-U. A. S. (2014). *Undang-undang Republik Indonesia No.5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*. 1–104.
- Santoso, T., & Dewi, M. P. (2019). Etika Aparatur Sipil Negara dalam Membangun Good Governance. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2(2), 179–187. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v2i2.648>
- Saprudin, Kusworo, & Mulyati, D. (2020). Etika pegawai dalam pelayanan publik di kecamatan konda kabupaten konawe selatan provinsi sulawesi tenggara. *Visioner*, 12(3), 605–614.
- Satori, D. A. K. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Septiani, S. (2021). *Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman*.
- Setiawan, R. (2016). *Peranan Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota*.
- Wahidi, A. (2020). *Etika Pelayanan Publik di Indonesia. Asisten Ombudsman RI Sumbar*. <https://Langgam.Id/Etika-Pelayan-Publik/>.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. [http://eprints.uny.ac.id/17523/1/Skripsi\\_Full.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/Skripsi_Full.pdf)