

ABSTRAK

ALFIRA YUNIAR, IHYANI MALIK, NURBIAH TAHIR, 2024, *Etika Birokrasi Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang*

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Etika Birokrasi dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan yang dipilih dengan cara *puposive sampling* yang terdiri dari kepala dinas, kepala bidang pendaftaran penduduk, staf bidang pendaftaran penduduk, staf pelayanan registrasi e-KTP, dan masyarakat. Teknik pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu sedangkan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Etika Birokrasi Dalam Pembuatan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Secara keseluruhan dapat dilihat dari 4 (empat) aspek observasi penelitian yang meliputi efisiensi, impersonal, *merytal system*, *responsible*. Dari aspek efisiensi menunjukkan ketetapan waktu dan cara yang sudah sesuai dengan SOP yang berlaku tapi masih ada kendala jaringan jelek/lambat saat proses pengunggahan data. Dari aspek impersonal, hubungan kerja sama pegawai yang terjalin dengan baik tanpa adanya hubungan pribadi. Dari aspek *merytal system* bisa dikatakan baik dilihat dari perekrutan pegawai dinilai keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan tupoksi masing masing dalam pembuatan e-KTP. Dari aspek *responsible* masih kurang menanggapi keluhan yang diajukan di pengaduan dan kurang dalam menerapkan Budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Etika, Birokrasi, e-KTP