

SKRIPSI

**ETIKA BIROKRASI DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG**



Oleh :

ALFIRA YUNJAR

Nomor Induk Mahasiswa : 105611112520

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

**ETIKA BIROKRASI DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

ALFIRA YUNIAR

Nomor Stambuk: 105611112520

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Etika Birokrasi Dalam Pembuatan E-KTP
Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Alfira Yuniar

Nomor Induk Mahasiswa : 105611112520

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 730727



Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM : 991742

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Alfira Yuniar

Nomor Induk Mahasiswa : 105611112520

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini dengan judul “Etika Birokrasi Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang” adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 16 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Alfira Yuniar

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0241/FSP/A.4-II/II/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Rabu, tanggal 27 Februari 2024.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM : 730727



Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM : 992797

Tim Penguji

1. Abdul Kadir Adys, SH., MM

()

2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

()

3. Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd

()

4. Nur Khaerah, S.IP., M.IP

()

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 deksriptif, 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

KATA PENGANTAR



“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Segala puji syukur, penulis hatur dan panjatkan untuk kehadiran Allah SWT, sang pencipta yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Etika Birokrasi Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang”**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya semangat, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Kedua Orang Tua saya tercinta Bapak Muh. Rizal, SE dan Ibu Husni, SE yang senantiasa mendo'akan serta memberi dukungan yang tiada henti-hentinya demi kelancaran dan kesuksesan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris

Progtam Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.

5. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan serta selalu membantu untuk memberi semangat penulis hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah membimbing, mendidik dan menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan dan seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu penulis.
7. Segenap pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang telah membantu dan menerima dengan baik pada saat penelitian serta memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
8. Keluarga besar Almarhum Abdillah Pateha dan Keluarga besar Almarhum Ambo Kila yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan kepada penulis.
9. Kepada Saudara Penulis Yusril Rizal Mahendra, Dewi Zahrah, Zaky Ayatillah, Mutia Ramdani yang mendukung, mendo'akan dan menyemangati penulis.
10. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2020 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah

Makassar terutama teman-teman di Kelas C tanpa terkecuali yang senantiasa memberikan do'a dan semangat.

11. Sahabat-sahabat saya Andi Padauleng, Umratul Hijriah Usman ,Putri Amaliah, Muchlisa Eka Putri, Unhy yang selalu membantu dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi penulis.
12. Teman-teman KKP di Kelurahan Lembang Gantarangkeke Nita, Nursyafikah, Nur Fadilla, Dian Alfiani, Ismawati, Wahyudi, A. Asdar yang telah berjuang sama-sama dan memberi semangat kepada penulis.
13. Serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan do'a dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya skripsi ini telah selesai, semoga berguna dan bermanfaat kepada semua baik penulis maupun orang lain In Shaa Allah. Semoga mendapat lindungan dan berkah dan karunia dari Allah SWT kepada Bapak, Ibu serta Saudara (i) atas segala bantuannya, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 01 Januari 2024

Penulis

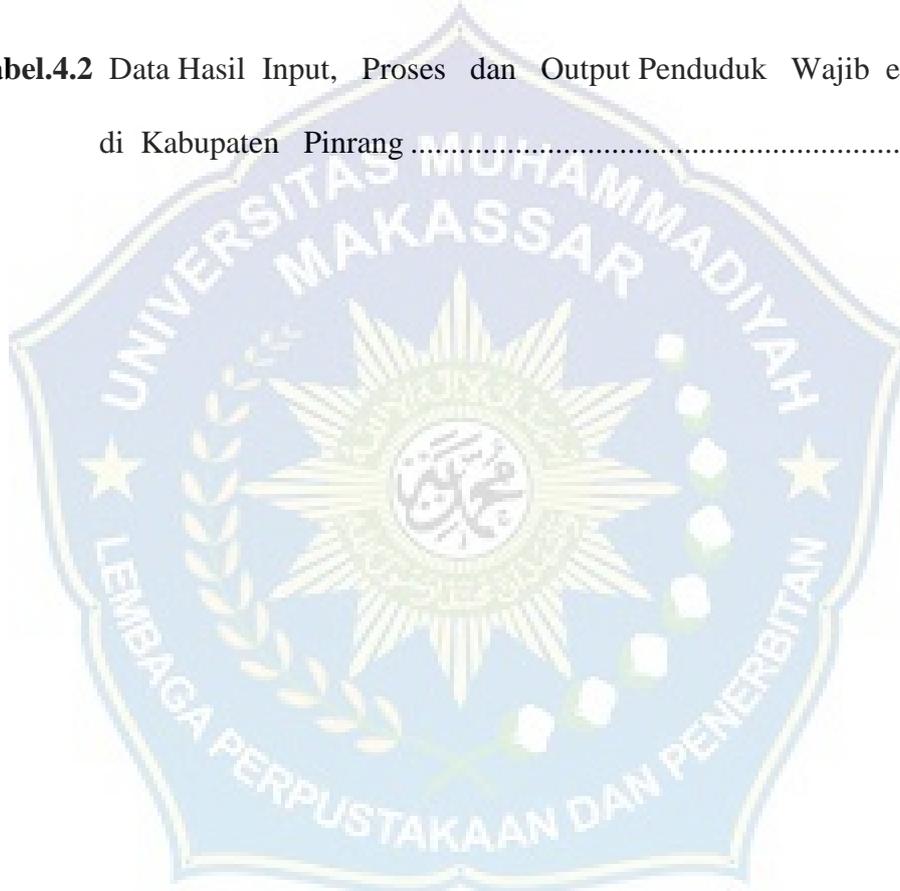
DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Teori Dan Konsep	15
C. Kerangka Pikir.....	33
D. Fokus Penelitian	34
E. Deskripsi Fokus	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	37
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	37
C. Sumber Data.....	38

D. Informan Penelitian	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data	41
G. Teknik Pengabsahan Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	44
B. Hasil Penelitian	54
C. Pembahasan	68
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	77

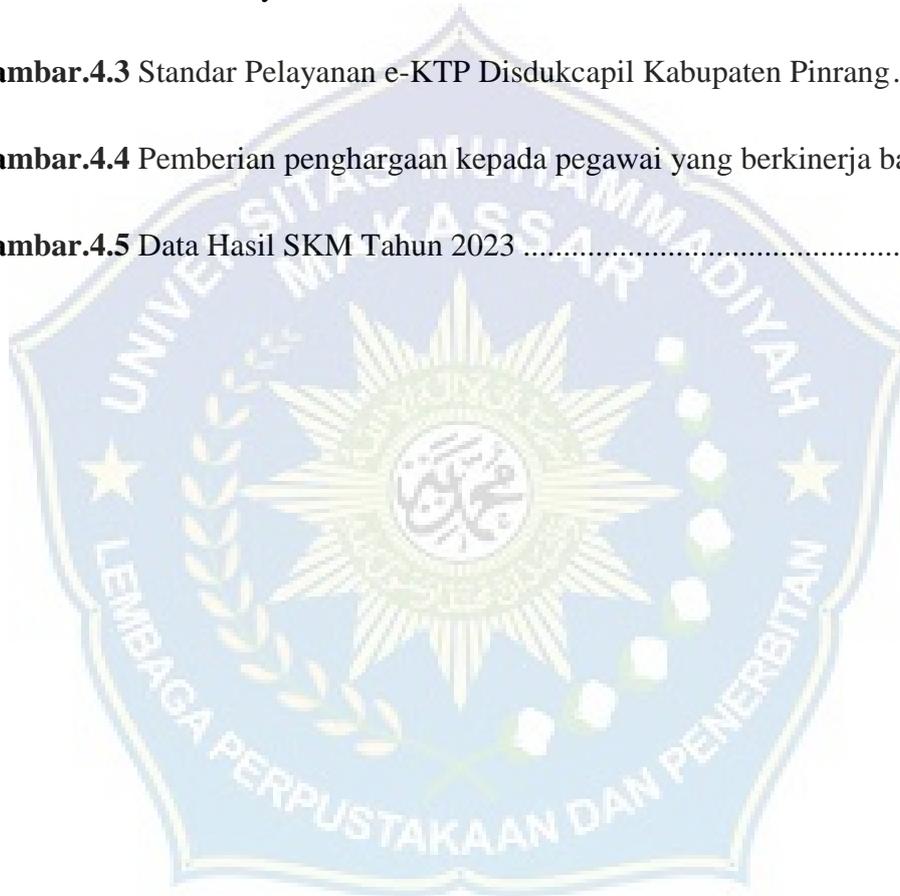
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Informan Penelitian	39
Tabel.4.1 Daftar Nama Pegawai Negeri Sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang Januari 2024	48
Tabel.4.2 Data Hasil Input, Proses dan Output Penduduk Wajib e-KTP di Kabupaten Pinrang	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	34
Gambar.4.1 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.....	47
Gambar.4.2 SOP Pelayanan Penerbitan E-KTP Baru	52
Gambar.4.3 Standar Pelayanan e-KTP Disdukcapil Kabupaten Pinrang	55
Gambar.4.4 Pemberian penghargaan kepada pegawai yang berkinerja baik	60
Gambar.4.5 Data Hasil SKM Tahun 2023	67



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Etika birokrasi merupakan seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam proses pelayanan publik di kantor pemerintah, di mana pegawai negeri bertindak sebagai aparat publik, etika birokrasi harus diterapkan karena tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepastian dan kepuasan kepada pihak yang dilayani (pengguna layanan). Etika dalam pelayanan publik diperlukan untuk memastikan bahwa aparat birokrasi memperhatikan kepentingan masyarakat pengguna layanan.

Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebudsaatuan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan etika birokrasi atau pegawai negeri yang secara struktural telah diatur aturan mainnya, yang tertuang dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara (PNS dan PPPK). Adapun dasar hukum ditetapkannya kode etik ASN terdapat pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 42 Tahun 2004 yang mengatur tentang Kode Etik ASN. Peraturan ini membagi kode etik ASN menjadi etika nasional, organisasi, komunitas, diri sendiri, dan sesama karyawan, mulai pasal 8 sampai 12 dari

Kode Etik ASN memberikan wewenang untuk menetapkan kode etik mereka sendiri. Kewenangan ini diberikan berdasarkan karakteristik masing-masing organisasi dan instansi profesi. Selanjutnya jika ASN melanggar kode etik, mereka dapat dikenakan sanksi moral dan administratif, sesuai dengan PP Nomor 94 Tahun 2021 yaitu hukuman disiplin ringan, hukuman disiplin sedang, dan hukuman disiplin berat. Hukuman ini diberikan tergantung dari jenis pelanggaran yang telah dilakukan(Sawir 2020).

Sebagai aparatur publik, instansi pemerintah harus dapat menerapkan etika birokrat dalam proses pelayanan publik. Karena esensial dari pelayanan kepada publik dapat menunjukkan bagaimana etika birokrasi menjalankan kewenangan mereka dalam melaksanakan tugas mereka, serta bagaimana mereka memiliki sikap dan tanggung jawab terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Etika dalam pelayanan publik memerlukan sikap tanggap birokrat terhadap kepentingan masyarakat, karena pelayanan dapat memberikan kepastian hasil pekerjaan kepada pengguna layanan(Sellang et al. 2022).

Menurut Kebijakan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah memiliki otoritas untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan secara mandiri, berdasarkan prinsip otonomi dan tugas pembantuan. Dengan memberikan otonomi luas kepada daerah, kesejahteraan akan dipercepat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Namun pada kenyataannya, ada

banyak masalah yang sering muncul dalam pelayanan publik yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat (M and Ismail 2022). Masalah-masalah ini termasuk pelayanan yang mahal, kaku, berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat, dan tidak memiliki fasilitas.

Karena banyak praktik yang tidak sesuai dalam undang-undang penyelenggaraan pelayanan publik, seperti ketidakpastian biaya, etika, dan ketidakjelasan waktu pelayanan, pengguna pelayanan membutuhkan penyelidikan menyeluruh tentang masalah ini. Perilaku dan tindakan pemberi layanan yang tidak sopan, ramah, dan diskriminatif berdampak pada kinerja lembaga pemerintah sebagai pelayan publik, terutama sejak pemerintahan menjadi lebih demokratis. Orang-orang mulai mempertanyakan moralitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Maisarah 2020).

Selain itu, etika birokrasi saat ini adalah masalah yang perlu diperbaiki. Dari banyak data korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), mekanisme dan prosedur kerja yang rumit dan kompleks tetapi tidak efektif. Semuanya berkaitan dengan perilaku aparatur. Ada kemungkinan bahwa masalah-masalah tersebut terjadi secara parsial dan terfragmentasi pada masing-masing kondisi pada tingkat tertentu.

Akibatnya, kinerja pemerintah sebagai pelayan publik menjadi perhatian, terutama sejak pasca reformasi karena Indonesia mulai mengalami lebih banyak demokrasi. Pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah mulai menimbulkan kritik dari masyarakat. Jika pemerintah dan

aparaturnya memiliki kredibilitas dan kewibawaan yang dihormati oleh rakyatnya, semua masalah tersebut tidak perlu terjadi secara drastis dan signifikan. Pemerintah yang menjalankan pemerintahannya dengan etika dan moralitas yang tinggi tentu memiliki akuntabilitas dan penghormatan yang tinggi terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Pemerintahan seperti ini memiliki kemampuan untuk menciptakan lingkungan yang terbuka, penuh partisipasi, dan memberdayakan. Ini adalah manifestasi dari konsep etika dalam pelayanan publik yang baru-baru ini muncul (M and Ismail 2022).

Tetapi pada kenyataannya ditemukan fenomena-fenomena yang terkait dengan etika birokrasi. Pemberian pelayanan publik yang salah satu perbuatannya adalah terus-menerus menunda atau mengulur waktu proses pelayanan, yang menyebabkan pelayanan publik tidak tepat waktu untuk masyarakat. Contohnya pada pengurusan administrasi yang kenyataannya bisa selesai dengan cepat menjadi berjam-jam bahkan bisa sampai berhari-hari dengan proses panjang dan berbelit-belit. Selain itu, masih ada masalah lain, seperti ketidakmerataan dan diskriminasi dalam pelayanan publik yang masih sering terjadi di beberapa jenis pelayanan publik. Salah satu contohnya adalah diskriminasi yang sering terjadi pada kelompok rentan dan penyandang disabilitas, yang tentu saja termasuk dalam kegiatan administrasi mal, yang seharusnya merupakan kegiatan yang seharusnya dilakukan oleh pemerintah (M and Ismail 2022).

Ada beberapa hal yang menjadi sikap birokrasi yang tidak profesional dalam menjalankan fungsinya dan adanya calo dalam konteks pelayanan administrasi. Hal ini ditunjukkan dengan adanya keluhan dari masyarakat mengenai pembuatan e-KTP, masyarakat menerima informasi yang tidak jelas dan petugas yang bermusuhan, serta banyak dari masyarakat yang lebih memilih menggunakan perantara untuk membuat e-KTP dan membayar kepada calo untuk pengurusan (Rakhmat 2022).

Pembuatan e-KTP merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar pemerintah kepada warganya. Dimana e-KTP merupakan elemen penting dalam pengelolaan kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut persoalan keabsahan seseorang dalam keberadaannya sebagai penduduk penduduk di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Pasal 63 ayat 1 menyatakan bahwa warga negara Indonesia dan orang asing dengan izin tinggal tetap dan berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah menikah atau pernah menikah wajib memiliki KTP (Kristania 2021).

Banyaknya masyarakat yang memilih menggunakan calo untuk pembuatan e-KTP agar lebih cepat dan tidak perlu menunggu karena dalam pembuatan e-KTP bisa memakan waktu yang lama, jadi masyarakat lebih memilih membayar calo agar e-KTP nya lebih cepat selesai.

Berdasarkan data yang diperoleh Disdukcapil Pinrang mencatat ada 8.535 orang yang telah memenuhi persyaratan pembuatan e-KTP tapi belum

memiliki e-KTP sehingga ini menjadi fokus Disdukcapil Kabupaten Pinrang agar bisa diselesaikan.

Berikut ini keluhan warga pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pinrang. Hal ini diungkapkan salah seorang warga yang saat mengurus e-KTP tapi mendapat layanan informasi tidak memuaskan yaitu:

Contoh salah satu kasus seorang warga mengeluhkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang. Warga tersebut mengaku diminta membayar untuk bisa mencetak KTP. (detikSulsel 2023)

Kasus kedua warga mengeluhkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang. Dirinya mengaku sudah 3 bulan bolak-balik mengurus KTP namun tak kunjung selesai. Warga juga meminta pihak Dukcapil agar tidak membeda-bedakan warga berdasarkan adanya hubungan keluarga atau tidak. (detikSulsel 2023)

Fakta yang ditemukan oleh peneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terjadi tentang keluhan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat pelayanan yang kurang ramah, lambat dalam mengerjakan sesuatu. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“Etika Birokrasi Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang di kemukakan dalam latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana etika birokrasi dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti yaitu untuk mengetahui etika birokrasi dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

D. Manfaat Penelitian

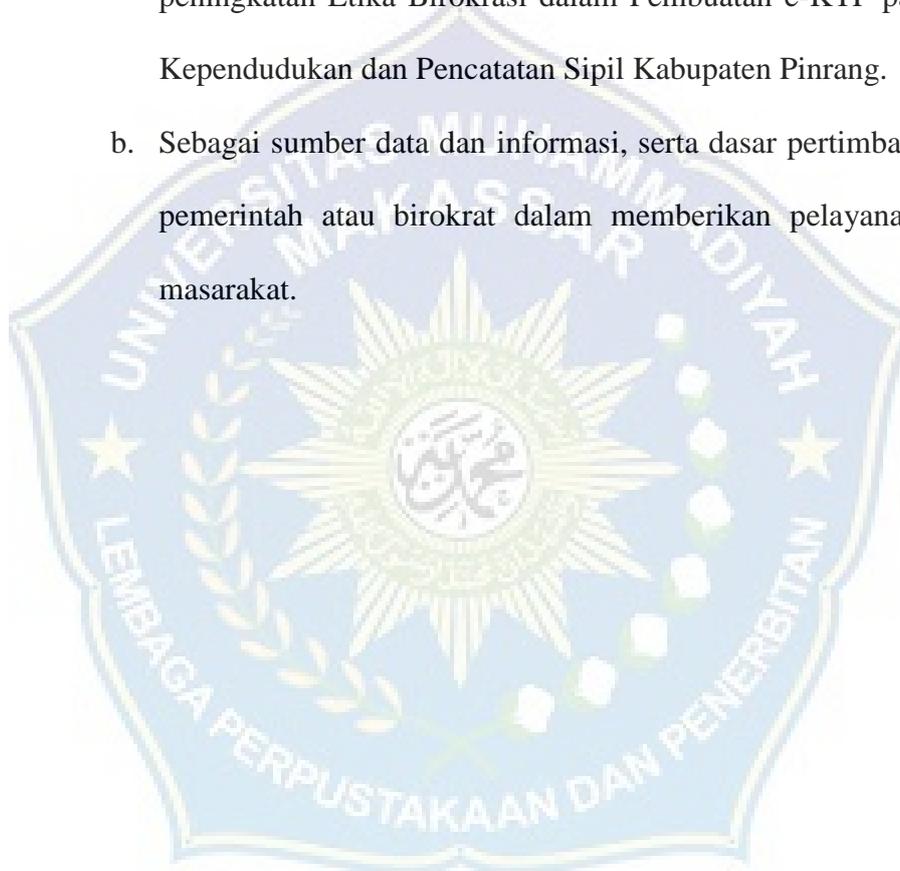
Kegunaan dari penelitian ini adalah diharapkan memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian
 - b. untuk memperluas pengetahuan penulis di bidang ilmu administrasi Negara khususnya Etika Birokrasi dalam Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.
 - c. Sebagai salah satu sumber data dan informasi atau bahan referensi bagi para mahasiswa dan peneliti yang berminat untuk melakukan penelitian

- d. Sebagai salah satu bahan bacaan atau sumber referensi yang dimiliki oleh perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan bagi pemerintah setempat dalam upaya peningkatan Etika Birokrasi dalam Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.
- b. Sebagai sumber data dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi pemerintah atau birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dalam pendukung penelitian ini, adalah:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Adiatma Usman, (2016), Etika Birokrasi dalam Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan di Kabupaten Pinrang	Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Etika Birokrasi dalam Implementasi Program BPJS Kesehatan di Kabupaten Pinrang sudah baik, meskipun belum dikatakan baik oleh beberapa Masyarakat. Terdapat beberapa kekurangan yang diperoleh oleh penulis dalam menggunakan teori tersebut sebagai pedoman penelitian. Adapun kekurangan yang dimaksud terletak pada :

			<p>Profesional, Salah satu faktor adalah Ketersediaan Fasilitas di FASKES Tingkat 1 dan Sosialisasi Tentang BPJS Kesehatan Kepada Masyarakat yang tidak dilakukan secara maksimal terutama bagi Masyarakat yang berada diluar Kota Pinrang. Tanggung Jawab Personal, Salah satu faktor adalah adanya beberapa Aparatur Pemerintah yang keluar saat waktu kerja padahal bukan untuk urusan pekerjaan melainkan urusan pribadi dan kurangnya informasi yang diberikan oleh FASKES tentang Prosedur Pelayanan.</p>
2.	Muhammad Ridha Suaib, (2018), Etika Birokrasi (Studi	Jenis penelitian kualitatif dengan	Dari penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik dari indikatornya, maka etika

	<p>Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sorong)</p>	<p>pendekatan studi kasus</p>	<p>pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Sorong dapat disimpulkan sebagai berikut ini. Etika birokrasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sorong, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian ini masih jauh dari harapan pada umumnya. Hal ini menunjukkan bahwa birokrasi kurang mampu menjalankan tugas organisasinya sesuai peraturan yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akibatnya timbul ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna layanan yang dibuktikan dengan</p>
--	---	-------------------------------	--

			adanya keluhan terhadap layanan KTP
3.	Ramadhani Asmianata, (2018), Etika Birokrasi Berlandaskan Kode Etik Panca Prasetya Korpri di Kabupaten Kutai Timur	Jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat mekanisme dalam pemberian sanksi pada pelanggaran kode etik yaitu dilakukan berdasarkan pedoman kebijakan dan sejauh ini aktualisasinya dilapangan menunjukkan bahwa laporan pelanggaran kode etik belum ada yang diterima KORPRI dari laporan monitoring yang dibuat oleh KASN terkait pelaksanaan tugas dari aparatur yang ada dilingkup pemerintahan Kabupaten Kutai Timur. Pelanggaran yang paling minim terjadi pada tingkat SKPD tidak ada dalam bentuk laporan sehingga konsekuensinya

			<p>hanya sampai pada teguran lisan oleh pimpinan SKPD karena termasuk dalam kategori ringan. Hal yang dilakukan KORPRI sebagai bentuk penerapan Etika Birokrasi yaitu penguatan integritas guna menunjang profesionalisme ASN dilakukan dengan sejumlah agenda kegiatan agama dan olahraga selain itu pemberian apresiasi berupa penganugrahan Satyalencana Karya Satya yaitu tanda penghargaan yang diberikan kepada pegawai negeri sipil yang telah berbakti dan mengabdikan, Selain itu terdapat upaya yang dilakukan untuk meminimalisir terjadinya pelanggaran indisipliner yaitu dengan peringatan oleh para</p>
--	--	--	--

			<p>pimpinan SKPD pada saat upacara dan pada saat rapat, hal ini bertujuan agar pelanggaran indisipliner tidak terulang lagi. Diperlukan kebijakan dari pemerintah daerah yang mendukung penerapan etika birokrasi berlandaskan kode etik Panca Prasetya KORPRI seperti pakta integritas sehingga setiap individu semakin mawas diri karena ada bukti formal yang ditanda tangani .</p>
--	--	--	--

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa tiga peneliti lebih berfokus pada etika birokrasi namun memiliki jenis dan pendekatan penelitian yang berbeda-beda. Sementara penelitian yang penulis akan lakukan lebih berorientasi pada Etika Birokrasi dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Persamaan dari tiga penelitian terdahulu dengan topik penulis yaitu sama-sama membahas dan mengkaji tentang etika birokrasi adapun perbedaannya yaitu terletak pada metode dan fokus yang digunakan pada penelitiannya.

B. Teori Dan Konsep

1. Teori Etika Birokrasi

a. Pengertian Etika

Secara etimologi kata etika berasal dari dua kata, "*ethos*" dan "*ethikos*", yang masing-masing berarti sifat, watak, kebiasaan, tempat yang biasa, dan etika yang berarti susila, keadaban, kelakuan, dan perbuatan yang baik. Moral berasal dari kata latin "*mores*", yang merupakan bentuk jamak dari kata "*mos*" yang berarti adat istiadat atau kebiasaan watak, kelakuan, tabiat, dan cara hidup. Dalam bahasa Indonesia, etika disebut tata susila, dan dalam bahasa Arab, akhlak yang berarti budi pekerti (Musri and Mulia 2022).

Menurut Darwin , etika adalah prinsip-prinsip moral yang disepakati oleh masyarakat, yang menentukan bagaimana seseorang berperilaku dengan orang lain dalam masyarakat. Sedangkan Bertens menjelaskan etika sebagai "kumpulan nilai-nilai dan norma moral yang menjadi pegangan seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya"(Suaib 2018).

Di dalam bukunya yang berjudul *Nicomachean ethics*, Aristoteles mengatakan bahwa dua pengertian tentang etika berbeda. Yang pertama adalah *Terminus Technicus*, yang berarti bahwa etika adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang hal-hal yang terjadi pada perbuatan atau tindakan manusia. Yang kedua adalah *Manner and Custom*, yang

berarti bahwa etika berkaitan dengan tata cara dan kebiasaan (adat) yang ada dalam kodrat manusia (dalam sifat manusia). Ini terkait dengan konsep "baik dan buruk"(Maisarah 2019).

Etika adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan seperangkat aturan sebagai pedoman, penjelasan, acuan, atau cara untuk menunjukkan apa yang perlu dilakukan ketika memulai sesuatu. Tidak hanya berfungsi sebagai pedoman untuk menentukan apakah suatu sifat tertentu, kemampuan, atau sikap pantas atau tidak pantas dalam menjalankan tugas, namun terkadang juga menjadi tolak ukur. Oleh karena itu, terdapat nilai tertentu dalam etika yang dapat memberikan bukti bahwa segala sesuatu itu baik atau buruk (Yusuf 2018).

Filosofi, sejarah, dan kategorialisme adalah tiga pilar pemikiran etika. Etika, bersama dengan metafisika, epistemologi, estetika, dan bidang lain, dianggap sebagai komponen penting dari filosofi. Etika dipelajari dan dikembangkan dari zaman ke zaman, seperti dalam etika Yunani, Romawi, dan Zaman Media. Etika pemerintahan termasuk dalam kategori kategorial, seperti etika profesi, etika jabatan, dan etika kerja. Sebagai bagian dari etika, etika pemerintahan juga termasuk dalam kategori kategorial karena merupakan cabang dari Ilmu Pemerintahan (Bisri and Asmoro 2019).

Etika birokrasi atau administrasi negara didefinisikan sebagai kumpulan nilai yang berfungsi sebagai pedoman atau dasar bagi tindakan individu dalam suatu organisasi. Jadi etika memiliki dua fungsi. Pertama,

etika berfungsi sebagai pedoman, referensi, dan acuan bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Fungsi kedua adalah sebagai standar untuk menentukan apakah sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik baik, buruk, tidak tercela, dan terpuji. Serangkaian nilai dalam etika birokrasi dapat digunakan sebagai acuan, referensi, dan penuntun bagi birokrasi publik (SRI 2021).

Meskipun demikian, moral merupakan faktor utama dalam menentukan apa yang benar dan apa yang salah. Jika seseorang melakukan pelanggaran moral, sanksi tidak melibatkan hukuman fisik, seperti penjara, tetapi melibatkan sanksi sosial seperti rasa bersalah, malu, merasa terkecilkan oleh masyarakat, dan sanksi verbal lainnya. Oleh karena itu, moral dapat berfungsi sebagai konvensi dan hukum yang harus dipatuhi terkadang. Dalam pengertian umum, moral menekankan sifat dan karakter individu tertentu. Sifat-sifat khusus itu baik, tetapi sifat-sifat ini tidak didasarkan pada perasaan ketaatan terhadap peraturan. Sifat-sifat seperti kasih sayang, empati, berjiwa besar, dan sebagainya adalah contoh sifat baik. Ini dilakukan bukan karena tunduk pada peraturan, tetapi karena kesadaran diri, yang didorong oleh hati nuraninya. Moral mendorong seseorang untuk bertindak baik seolah-olah itu adalah kewajibannya. Oleh karena itu, moral dapat berfungsi sebagai standar untuk menentukan apa yang "baik" dan "buruk" (Zega 2018).

b. Etika Birokrasi

Menurut Yahya Muhaimin, Birokrasi adalah aparaturnya pemerintah secara menyeluruh, baik sipil maupun militer, yang tugasnya membantu pemerintah (menyediakan pelayanan publik) dan menerima upah dari pemerintah karena statusnya, dan Hegel percaya bahwa birokrasi adalah jembatan yang menghubungkan pemerintah. Kepentingan sosial dan kepentingan nasional terkadang berbeda. Oleh karena itu, untuk menyatukan persepsi dan cara pandang antara negara (pemerintah) dan masyarakat serta menghindari kerancuan, peran birokrasi menjadi sangat strategis (Iskandar et al. 2019).

Tujuan birokrasi menurut Bintoro Tjokroamidjojo adalah mengatur secara teratur suatu pekerjaan yang harus dikerjakan oleh banyak orang. Oleh karena itu, tujuan birokrasi adalah untuk memungkinkan pekerjaan dilakukan dengan cepat dan teratur. Betapa banyak pekerjaan yang bisa dilakukan oleh banyak orang agar tidak terjadi tumpang tindih dalam penyelesaiannya, yang sebenarnya merupakan tugas birokrasi (Musri and Mulia 2022).

Melayani masyarakat adalah tugas dan fungsi birokrasi terkemuka. Birokrasi adalah mesin negara yang bertugas melayani dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sulit membayangkan peran, tanggung jawab dan fungsi yang mereka emban jika tidak tercermin dalam sikap dan perilaku

yang santun dan beradab, serta dalam pelaksanaan tugas pelayanan perizinan kepada masyarakat (Solong 2019).

Faktanya, moralitas adalah sesuatu yang sangat melekat pada birokrasi. Alasannya sederhana karena mereka punya kekuasaan dan harus mengambil keputusan. Keputusan mereka akan mempengaruhi seluruh masyarakat (Ismiyarto 2016). Moralitas dengan demikian selalu dikaitkan dengan pertanyaan tentang nilai-nilai yang mengatur perilaku manusia, mengenai benar atau salahnya tindakan dan motif dan tujuan baik atau buruk dari tindakan yang diambil.

Dengan demikian etika birokrasi adalah suatu sistem yang didasarkan pada prinsip-prinsip moral dan hukum yang mendukung atau melemahkan aparat pemerintah suatu negara dalam menerapkan sistem yang hierarkis dan korup.

Etika birokrasi yang dapat digunakan sebagai acuan, referensi, penuntun bagi birokrasi publik dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya menurut Jay M. Shafritz (2012:99) antara lain adalah :

1. Efisiensi, artinya tidak boros, sikap, perilaku dan perbuatan birokrasi publik dikatakan baik jika mereka efisien;
2. Impersonal, maksudnya dalam melaksanakan hubungan kerjasama antara orang yang satu dengan lainnya secara kolektif diwadahi oleh organisasi, dilakukan secara formal, maksudnya hubungan impersonal perlu ditegakkan untuk menghindari urusan perasaan

dari pada unsur rasio dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab berdasarkan peraturan yang ada dalam organisasi. Siapa yang salah harus diberi sanksi dan yang berprestasi selayaknya mendapatkan penghargaan;

3. *Merytal system*, nilai ini berkaitan dengan rekrutmen dan promosi pegawai, artinya dalam penerimaan pegawai atau promosi pegawai tidak di dasarkan atas kekerabatan, namun berdasarkan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), sikap (*attitude*), kemampuan (*capable*), dan pengalaman (*experience*), sehingga menjadikan yang bersangkutan cakap dan profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dan bukanspoil system (adalah sebaliknya);
4. *Responsible*, nilai ini adalah berkaitan dengan pertanggungjawaban birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.

Berkaitan dengan nilai-nilai etika birokrasi sebagaimana digambarkan di atas, maka dapat pula dikatakan bahwa jika nilai-nilai etika birokrasi tersebut telah dijadikan sebagai norma serta diikuti dan dipatuhi oleh birokrasi publik dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, maka hal ini akan dapat mencegah timbulnya tindakan kolusi, korupsi dan nepotisme, ataupun bentukbentuk penyelewengan lainnya dalam tubuh birokrasi, kendatipun tidak ada lembaga pengawasan. Namun demikian harus dimaklumi pula bahwa etika birokrasi belum cukup untuk menjamin tidak terjadi perilaku KKN pada tubuh birokrasi. Hal yang lebih penting adalah kembali kepada kepribadian dari masing-masing pelaku

(manusianya). Dengan kata lain bahwa kontrol pribadi dalam bentuk keimanan dan keagamaan yang melekat pada diri setiap individu birokrat sangat berperan dalam membentuk perilakunya. Dengan adanya kontrol pribadi yang kuat pada diri setiap individu maka akan dapat mencegah munculnya niat untuk melakukan tindakan-tindakan mal-administrasi (penyelewengan) (Yuniningsih 2019).

Dwight Waldo Mengemukakan berbagai asas etis yang pokok birokrasi pemerintahan dalam (Pananrangi and SH 2017), yaitu:

1) Pertanggung jawaban (*responsibility*)

Asas etis ini berkaitan dengan keinginan karyawan untuk memikul tanggung jawab penuh dan komitmen kuat untuk menyelesaikan semua tugas yang diberikan oleh perusahaan secara memuaskan. Petugas administrasi pemerintahan harus sangat bersemangat untuk melakukan tugas mereka dengan cara yang paling efisien, sepuh kemampuan, dan dengan cara yang paling memuaskan pihak yang bertanggung jawab. Pertanggung jawabannya itu tertuju kepada masyarakat umum, instansi pemerintahnya, dan pihak atasan langsung.

2) Pengabdian (*dedication*)

Pengabdian didefinisikan sebagai keinginan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan dengan sepenuh hati (pikiran, mental, dan fisik), dengan penuh semangat, dan dengan penuh perhatian tanpa pamrih apa pun yang bersifat pribadi, seperti keinginan untuk naik pangkat

atau diberi tanda jasa. Setiap pekerja administrasi pemerintahan harus selalu menunjukkan keterlibatan diri (*self-involvement*) dan semangat dalam melakukan pekerjaan mereka. Setiap petugas yang baik tidak memiliki kecenderungan untuk bekerja sepenuh hati. Pengabdian didasarkan pada posisinya, kemampuan, dan bidang profesinya.

3) Kesetiaan (*loyalty*)

Kesetiaan adalah kebajikan moral yang didefinisikan sebagai kesadaran petugas untuk sepenuhnya patuh kepada tujuan bangsa, konstitusi negara, peraturan perundang-undangan, badan, instansi, tugas, dan atasan untuk mencapai cita-cita bersama yang diharapkan. Petugas yang baik tidak selalu tahu cara melakukan pekerjaan dengan ukuran rangkap, mempertimbangkan untung-rugi, atau bahkan melakukan sabotase. Seorang petugas harus mengundurkan diri dari jabatannya jika dia tidak dapat melakukan tugas jabatannya dengan sepenuh kemampuan, tidak bersedia untuk tunduk pada badan atau instansi, atau merasa tidak setuju dengan kebijakan yang dibuat oleh pimpinannya.

4) Kepekaan (*sensitivity*)

Asas etis ini menunjukkan keinginan seorang pekerja untuk memperhatikan dan waspada terhadap perubahan situasi, kebutuhan, dan perubahan yang timbul dalam kehidupan masyarakat dan berusaha menanggapi sebaik mungkin. Setiap petugas administrasi

pemerintahan yang baik harus menghilangkan pandangan bahwa tugas rutin sudah selesai atau tidak mau susah payah melakukan pembaharuan.

5) Persamaan (*equality*)

Perlakuan adil adalah salah satu kebajikan utama dari badan pemerintahan yang berusaha mengabdikan kepada seluruh rakyat dan melayani kepentingan umum. Perlakuan adil biasanya dicapai dengan memberikan perlakuan yang sama kepada semua orang tanpa membedakan atau pilih kasih. Setiap petugas administrasi pemerintahan yang adil tidak boleh memberikan perlakuan yang berbeda kepada publik secara semena-mena atau berdasarkan kepentingan pribadi. Setiap petugas harus memberikan perlakuan, pelayanan, dan pengabdian yang sama kepada publik.

6) Kepantasan (*equity*)

Asas etis untuk memperlakukan semua orang dengan cara yang sama tidak selalu menghasilkan keadilan dan kelayakan. Meskipun masalah dan kebutuhan masyarakat sangat beragam, perlakuan yang berbeda harus dilakukan dengan alasan yang masuk akal dan adil.

Dengan cara yang sama, faktor atau situasi tertentu dapat menyebabkan persamaan yang ketat menjadi perlakuan yang tidak adil. Oleh karena itu, untuk kelompok tertentu dan dalam keadaan tertentu, perlakuan harus diberikan yang sama, tetapi mungkin diperlukan perlakuan yang berbeda untuk kelompok lain karena

kondisi khususnya berbeda. Untuk alasan ini, kepatutan, yang merupakan salah satu ciri keadilan, harus diprioritaskan. Menurut prinsip kepatutan, sesuatu harus dilakukan sesuai dengan prinsip moral atau nilai etis yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.

c. Perilaku Etis

Sikap, menurut Weber, adalah keadaan dalam diri manusia yang mendorong mereka untuk bertindak, menyertai mereka dengan perasaan tertentu dalam menanggapi objek yang dibentuk oleh pengalaman. Sikap seseorang akan mempengaruhi tingkah lakunya. Perilaku yang sesuai dengan norma sosial yang diterima umum dan melibatkan tindakan yang bermanfaat dan membahayakan disebut perilaku etis (Umamah 2019).

Menurut Eileen Rachman dalam (Muria and Alim 2021), ada beberapa indikator yang menunjukkan bahwa seseorang telah berperilaku etis:

- 1) Memahami dan memahami perilaku yang sesuai dengan kode etik, yaitu mengikuti kode etik profesi, berperilaku jujur dengan sumber daya yang dimilikinya, dan memastikan bahwa tindakan yang dilakukan tidak melanggar kode etik.
- 2) Melakukan tindakan yang sesuai dengan prinsip dan keyakinan, berbicara tentang ketidaketisan meskipun itu akan menyakiti teman atau kolega, dan bertindak jujur dalam hubungan dengan orang lain.

- 3) Bertindak berdasarkan nilai dan norma meskipun sulit untuk melakukannya, yaitu secara terbuka mengakui telah melakukan kesalahan dan berterus terang dalam segala hal.
- 4) Bertindak berdasarkan nilai dan norma meskipun ada risiko atau biaya yang cukup besar, yaitu mengambil tindakan atas perilaku orang lain yang tidak etis, meskipun ada risiko yang signifikan untuk diri sendiri dan pekerjaan, bersedia untuk menarik atau menghentikan produk atau jasa karena praktik bisnis atau kinerja yang tidak sesuai.

Menurut Thoyibatun perilaku tidak etis adalah perilaku yang menyimpang dari tujuan atau tugas utama yang telah ditentukan. Secara moral, perilaku asusila tidak boleh ditoleransi karena merugikan orang lain dan lingkungan. Adapun indikator-indikator perilaku tidak etis (Setiawan, Alfianto, and ... 2020) yaitu:

- 1) Perilaku yang menyalahgunakan kedudukan atau posisi (*abuse position*).
- 2) Perilaku yang menyalahgunakan kekuasaan (*abuse power*).
- 3) Perilaku yang menyalahgunakan sumber daya organisasi (*abuse resource*).
- 4) Perilaku yang tidak berbuat apa-apa (*no action*).

d. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Aparatur Sipil Negara

Perilaku Aparatur Sipil Negara (ASN) mengacu pada serangkaian norma dan prinsip yang diatur dalam Kode Etik dan Pedoman Perilaku Pegawai ASN. Kode Etik dan Pedoman Perilaku ini bertujuan untuk mendorong pelaksanaan tugas sesuai dengan prinsip-prinsip dasar pemerintahan, baik di pusat maupun daerah. ASN wajib melaksanakan seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menunjukkan sikap dan perilaku yang sesuai dengan etika negara, termasuk memberikan pelayanan dengan empati, hormat, dan sopan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur paksaan (Wajong 2020).

Secara garis besar menurut Supardi, perilaku manusia dipengaruhi oleh dua faktor yaitu:

1) Faktor Intern

Yaitu faktor penjarah yang berasal dari manusia. Faktor intern yang mempengaruhi perilaku manusia sebagai pegawai adalah:

- a) Faktor genetik atau keturunan
- b) Sifat dan bakat individu manusia
- c) Kepribadian
- d) Agama dan kepercayaan
- e) Kehidupan sosial ekonomi

Faktor-faktor inilah yang akan membedakan perilaku manusia dengan perilaku lainnya yang berlaku sejak masa kanak-kanak hingga dewasa atau usia lanjut. Dari faktor-faktor tersebut biasanya

akan terlihat baik secara samar-samar maupun jelas atau jelas bakat apa yang dimiliki seseorang, kepribadiannya seperti apa, apakah ia cerdas atau kurang cerdas, rajin atau kurang rajin.

2) Faktor Ekstern

Faktor pendukung tersebut berasal dari luar manusia atau disebut dengan faktor lingkungan. Faktor eksternal juga ada di sekitar kehidupan manusia atau ekosistem tempat individu hidup, tumbuh dan berkembang, serta mempunyai peranan yang menentukan dalam kehidupan individu sebagai anggota masyarakat. Perilaku individu yang berbeda akan muncul dari 2 orang yang hidup dalam kondisi sosial ekonomi yang berbeda. Faktor eksternal tersebut juga dapat dibedakan antara lain seperti lingkungan sosial, budaya masyarakat, kondisi kehidupan keluarga, tingkat kehidupan ekonomi, ideologi negara atau politik dan lain-lain seperti keamanan, ketertiban, keadilan hukum dan lain sebagainya (Aldila 2021).

e. Konsep indikator Kode Etik ASN

Menurut Sihwajoeni kode etik adalah standar perilaku yang mengatur hubungan antara pegawai dengan masyarakat, pegawai dengan karyawan, dan profesi dengan masyarakat (Sinaga 2020).

Untuk menjamin terlaksananya tugas, kewajiban, dan persyaratan yang telah disepakati sebelumnya, terdapat standar operasional prosedur dan kode etik yang harus ditaati secara ketat dalam proses identifikasi

persyaratan setiap ASN. Kode Etik yang disebut juga Kamus Besar Bahasa Indonesia, mengacu pada standar dan pedoman yang dipatuhi oleh kelompok terkait sebagai upaya terakhir. Dengan kata lain, dapat dinyatakan secara jelas bahwa untuk mencapai tujuan sosialisasi publik, pelayanan publik, pendidikan masyarakat, dan sosialisasi swasta, ada persyaratan tertentu yang harus dipenuhi dan harus dilakukan pengangkatan oleh ASN (Sutmasa 2019).

Indikator Kode etik dan kode perilaku yang tertuang dalam No. 5 Tahun 2014 berisi pengaturan perilaku agar pegawai ASN:

- 1) Melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi;
- 2) Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
- 3) Melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan;
- 4) Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 5) Melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau pejabat yang berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan;
- 6) Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
- 7) Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien;
- 8) Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya;

- 9) Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;
- 10) Tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
- 11) Memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN; dan
- 12) Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin pegawai ASN.

Pada tahun 1981, Perhimpunan Amerika untuk Administrasi Negara (ASPA) membuat kode etik pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a) Pelayanan terhadap publik harus diutamakan;
- b) Rakyat adalah berdaulat, dan mereka yang bekerja di dalam pelayanan publik secara mutlak bertanggung jawab kepadanya;
- c) Hukum yang mengatur semua kegiatan pelayanan publik. Apabila hukum atau peraturan yang ada bersifat jelas, maka kita harus mencari cara terbaik untuk memberi pelayanan publik;
- d) Manajemen yang efisien dan efektif merupakan dasar bagi administrator publik. Penyalahgunaan, pemborosan, dan berbagai aspek yang merugikan tidak dapat ditolerir;

- e) Sistem merit dan kesempatan kerja yang sama harus didukung, diimplementasikan dan dipromosikan;
- f) Mengorbankan kepentingan publik demi kepentingan pribadi tidak dapat dibenarkan;
- g) Keadilan, kejujuran, keberanian, kesamaan, kepandaian, dan empathy merupakan nilai-nilai yang dijunjung tinggi dan secara aktif harus dipromosikan;
- h) Kesadaran moral memegang peranan penting dalam memilih alternatif keputusan;
- i) Administrator publik tidak semata-mata berusaha menghindari kesalahan, tetapi juga berusaha mengejar atau mencari kebenaran.

2. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

a. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Pelayanan adalah suatu tindakan atau proses memberikan bantuan atau kebutuhan kepada orang lain atau masyarakat secara umum. pelayanan dapat merujuk pada pelayanan kepada publik yang melibatkan kepercayaan publik dan menunjukkan komitmen atas tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Pelayanan e-KTP merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan petugas untuk masyarakat mulai dari pengisian format, pengambilan foto biometrik hingga pencetakan KTP kemudian datanya diinput menggunakan komputer yang dapat menyimpan data tersebut dalam database. E-KTP atau

KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem pengamanan/pengendalian baik dari segi administrasi maupun teknologi informasi yang berbasis pada database kependudukan nasional. Warga hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang mencantumkan Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK menjadi identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup (Firmansyah and Rosy 2021).

Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan yaitu:

- 1) Passport
- 2) Surat Izin Mengemudi (SIM)
- 3) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- 4) Polis Asuransi
- 5) Sertifikat atau hak tanah
- 6) Penerbitan dokumen identitas lainnya (pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk)

Pelayanan e-KTP sangatlah penting dan perlu adanya tanggapan positif terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya menilai bagus atau tidaknya tanggapan pelayanan yang didapatkan dari:

- a) Kualitas dari proses kegiatan yang dilakukan atas pengurusan KTP sesuai dengan jaminan pengurusan yang bermanfaat.

- b) Kesesuaian dari ketentuan yang berlaku sehingga memberikan efektivitas pemanfaatan dan penggunaan KTP yang harus dimiliki oleh publik.
- c) Ketepatan waktu yang berkaitan dengan penggunaan waktu yang singkat dan cepat, untuk menghindari birokrasi yang panjang memakan waktu lama.
- d) Prosedural sesuai ketentuan dan mekanisme SOP yang harus dilalui untuk mendapatkan KTP.

b. Proses Pembuatan E-KTP

Proses pembuatan e-KTP kurang lebih sama dengan pembuatan SIM dan passport tata cara atau prosedurnya yaitu :

- 1) Ambil nomor antrian
 - 2) Tunggu pemanggilan nomor antrian
 - 3) Menuju ke loket yang ditentukan
 - 4) Entry data dan foto
 - 5) Pembuatan e-KTP selesai
- a) Penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan
 - b) Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database
 - c) Foto digital

- d) Tanda tangan (pada alat perekam sidik jari) dan scan retina mata
- e) Petugas membubuhkan TTD dan stampel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tanda tangan sidik jari.

Dengan diterapkannya e-KTP sebenarnya sudah banyak kemajuan, dimana jumlah penduduk sudah semakin lengkap. Beberapa fungsi e-KTP antara lain:

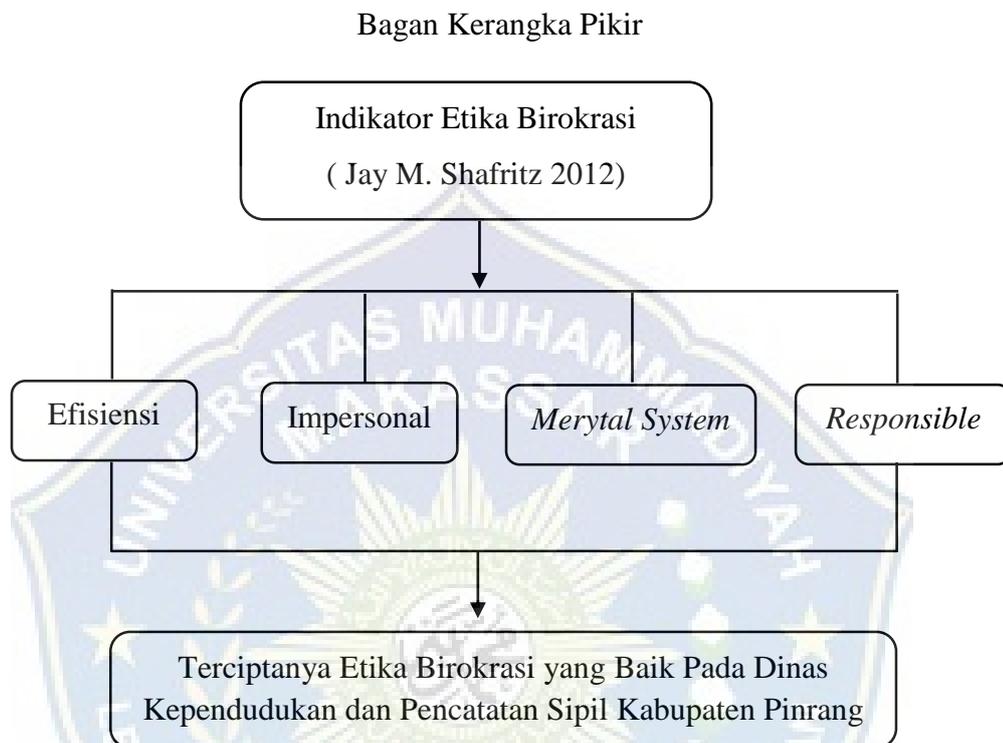
1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank dan sebagainya
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah suatu dasar pemikiran yang digunakan untuk membantu penulis untuk menyelesaikan suatu tulisan yang dianggap berkaitan dengan judul atau fokus penelitian yang diangkat.

Untuk penelitian etika birokrasi dalam pembuatan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, digunakan teori yang dikemukakan Jay M. Shafritz sebagai tolak ukur dalam melihat etika

birokrasi dalam pembuatan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Penelitian tentang etika birokrasi digunakan analisis berdasarkan teori dikemukakan oleh Jay M. Shafritz (2012) yang dapat diukur dari 4 sub indikator yaitu: Efisiensi, Impersonal, *Merytal System* dan *Responsible*. Untuk melihat terciptanya etika birokrasi yang baik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dalam pembuatan e-KTP.

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah etika birokrasi dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Dimana

pedoman yang dijadikan indikator adalah Etika birokrasi menurut Jay M. Shafritz (2012) dapat diukur dari 4 sub indikator yaitu: Efisiensi, Impersonal, *Merytal System* dan *Responsible*.

E. Deskripsi Fokus

Deskriptif fokus penelitian adalah penjelasan atau uraian dari masing-masing dari fokus yang diamati untuk memberikan kemudahan dan kejelasan tentang pengamatan. Lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

1. Efisiensi yaitu berkenaan dengan ketepatan cara dan tepat waktu. Etika Birokrasi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dikatakan memiliki etika yang baik apabila dalam memberikan layanan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan SOP yang berlaku serta tidak ada pemungutan biaya dalam pembuatan e-KTP.
2. Impersonal artinya Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dikatakan memiliki etika yang baik apabila pegawai dalam melaksanakan hubungan kerjasama sesama pegawai yang salah diberi sanksi dan jika berprestasi diberi apresiasi. dan kepada masyarakat pengguna layanan dilakukan secara adil dan tidak berdasarkan atas hubungan yang bersifat pribadi.
3. *Merytal System* di Kantor Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dikatakan memiliki etika dilihat dari perekrutan pegawai yang mencakup keterampilan pegawai dan kemampuan pegawainya.

4. *Responsible* adalah nilai yang berkaitan dengan bentuk pertanggung jawaban pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang terhadap kepedulian dan objektivitas dalam pelayanan pembuatan e-KTP.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 2 (dua) bulan, yaitu di mulai pada bulan desember sampai dengan bulan januari. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang merupakan salah satu instansi birokrasi pemerintah yang menjalankan pelayanan publik yang cukup padat dan terdapat keluhan dari masyarakat yang melakukan pembuatan e-KTP.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana etika birokrasi dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Penelitian kualitatif mencakup penggunaan subjek yang di kaji dan di kumpulkan dari berbagai data studi kasus, wawancara, pengamatan pribadi serta teks hasil dari pengamatan yang telah dilakukan.

2. Tipe Penelitian

Adapun tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan secara sistematis tentang hubungan antara fenomena yang diselidiki dan menggabungkan analisis data dengan analisis kualitatif

yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang etika birokrasi dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ada 2 (dua), yaitu:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari pengamatan langsung (observasi), dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan tentang efisiensi, impersonal, *merytal system*, *renponsible* dalam Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan melalui berbagai literature, karya ilmiah dan dokumen mengenai etika birokrasi dalam Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Adapun data yang diperoleh yaitu dokumen dari Disdukcapil Pinrang tentang data daftar pegawai, data hasil SKM 2023, Struktur Organisasi, data SOP , dan data terkait dengan etika pegawai.

D. Informan Penelitian

Adapun Informan pada penelitian Etika Birokrasi dalam Pembuatan

e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang ditentukan dengan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu pengambilan informan yang dilakukan sesuai dengan persyaratan topik etika birokrasi yang diperlukan. Pengambilan sampel tersebut dilakukan secara sengaja dengan jalan mengambil sampel tertentu yang mempunyai karakteristik, ciri, kriteria, atau sifat tertentu (Nasution 2023), yaitu:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	NAMA	INISIAL	JABATAN
1.	Andi Askari, S.Pi, M.Si	AA	Kepala Dinas
2.	Andi Nurjaya, SE	AN	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk
3.	Sultan Ali Umar, S.IP	SA	Staf Bidang Pendaftaran Penduduk
4.	Fitria Ramadhani	FR	Staf Pelayanan Registrasi KTP
5.	Sry Wahyuni	SW	Masyarakat
6.	Nurul	NR	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Pengamatan (Observasi) merupakan teknik yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif untuk memahami fakta dan peristiwa tentang etika birokrasi yang diteliti oleh peneliti. Observasi terdiri dari observasi langsung dan observasi partisipasi. Observasi langsung adalah proses dimana peneliti mengamati langsung berbagai peristiwa, sikap, dan perilaku pegawai dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.
2. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang membantu peneliti untuk memahami topik secara mendalam dari beberapa pernyataan individu-individu. Sebelum melakukan wawancara mendalam, peneliti menyiapkan pedoman wawancara dari hasil indikator yang digunakan berupa pertanyaan-pertanyaan tentang efisiensi, impersonal, merytal system, renponsible dalam Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Wawancara ini merupakan hasil tanya jawab antara peneliti dengan informan.
3. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencatat dan memanfaatkan data yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang berupa dokumen-dokumen resmi, laporan, peraturan perundangundangan atau kebijakan yang berkaitan dengan efisiensi, impersonal, merytal system, renponsible dan data pendukung lainnya yang terkait dengan etika birokrasi pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menyusun hasil penelitian yang telah diperoleh selama penelitian dilakukan, karena biasanya informasi yang diambil tidak hanya berpusat pada masalah yang telah ditentukan akan tetapi bisa menjadi berkembang tergantung kondisi penelitian. Menurut Miles dan Huberman ada beberapa hal yang dilakukan agar penelitian kualitatif tidak terlalu melebar (Abdussamad and Sik 2021), yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data ataupun merangkum informasi, hal-hal yang penting untuk dibahas atau diambil kesimpulan harus diuraikan. Ini dapat dilakukan dengan memberikan abstraksi atau merangkum topik penelitian yang relevan. Oleh karena itu, proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara konsisten selama penelitian untuk menghasilkan catatan inti dari data yang diperoleh dari penggalian data. Informasi yang diperoleh dari lapangan terkait etika birokrasi dalam pembuatan e-KTP di Disdukcapil Pinrang yang biasanya sangat rumit dan seringkali tidak relevan sehingga dengan reduksi data dapat mempermudah penelitian dan tidak bercampur dengan data penelitian.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah sejumlah informasi yang disusun dengan baik yang memungkinkan terjadi penarikan kesimpulan. Tahap ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi etika birokrasi dalam pembuatan e-KTP di Disdukcapil Pinrang yang tertata sehingga

dapat dibuat kesimpulan. Hal ini dilakukan karena data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga penyederhanaan harus dilakukan tetapi tetap mempertahankan maknanya. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih baik, data didistribusikan. Pada tahap ini, peneliti berusaha mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan topik masalah. Ini dimulai dengan mengorganisasikan data sesuai dengan topik masalah masing-masing.

3. Kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi merupakan proses analisis data yang terakhir. Pada tahap ini peneliti mendapatkan kesimpulan terkait etika birokrasi dalam pembuatan e-KTP di Disdukcapil Pinrang, dengan membandingkan pernyataan subjek penelitian dengan makna yang terkandung dalam penelitian. Dimana kesimpulan tersebut dapat diterima jika didukung dengan bukti yang akurat dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan tinjauan ulang dalam mengumpulkan data.

G. Teknik Pengabsahan Data

Untuk mendapatkan keabsahan data, sebagai usaha dalam memenuhi suatu kebenaran penelitian yang bersangkutan pada fenomena judul tersebut, oleh karena itu perlu ada tekni pengabsahan data. Menurut Creswell yaitu dengan teknik triangulasi (Sari et al. 2022).

Teknik triangulasi merupakan suatu pengecekan data dari beberapa sumber, cara dan beberapa waktu yang di perlukan. Teknik tringulasi di bagi menjadi tiga yaitu:

1. Tringulasi sumber dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.
2. Tringulasi teknik dilakukan dengan teknik menghasilkan data yang berbeda-beda satu sama lain untuk mendapatkan kepastian dan kebenarannya. Dalam hal ini peneliti memeriksa data wawancara, observasi dan dokumentasi. Jika tiga pendekatan tersebut digunakan untuk menguji kredibilitas data menghasilkan data yang berbeda, peneliti harus mencari kembali tentang sumber data lain untuk memastikan bahwa data itu benar atau sebagian benar karena perspektif yang berbeda.
3. Tringulasi Waktu dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data yang diperoleh dari informan dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda. Ini dilakukan observasi berulang ulang sampai mendapatkan kepastian data, tringulasi waktu dapat juga di lakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari peneliti lain yang sama-sama mengumpulkan data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Pinrang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk wilayah Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan. Disdukcapil Pinrang merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Pinrang.

Fungsi dan tugas Dukcapil yaitu memberikan pelayanan dalam mengurus berbagai persuratan seperti membuat surat akta lahir atau akta kelahiran, surat dokumen kependudukan, kartu keluarga (KK), akta perkawinan, surat keterangan pindah, hingga pembuatan KTP-elektronik atau e-KTP. Untuk warga yang akan mengurus dokumen pendudukan agar dapat menyiapkan syarat-syarat kelengkapan berkas.

Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pinrang mengemban visi dan misi serta motto yaitu:

Visi : “Terwujudnya Kabupaten Pinrang yang sejahtera, religious, harmonis, mandiri dan tangguh mengelola potensi daerah.

Misi : “Memantapkan sistem birokrasi dan akuntabel, berorientasi pelayanan prima yang didukung dengan teknologi informasi dan komunikasi (*e-Governance*)”.

Motto : “Membahagiakan masyarakat dengan layanan JELITA (Jelas, efektif & efisien, Legal, Independen, Transparan, Akuntabel).

2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Pinrang

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan. Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang terdiri atas :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat:
 - 1) Sub Bagian Perencanaan
 - 2) Sub Bagian Keuangan
 - 3) Sub Bagian Umum

c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk:

- 1) Seksi Pindah Penduduk;
- 2) Seksi Identitas Penduduk;
- 3) Seksi Pendataan Penduduk.

d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil:

- 1) Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- 2) Seksi Kelahiran;
- 3) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.

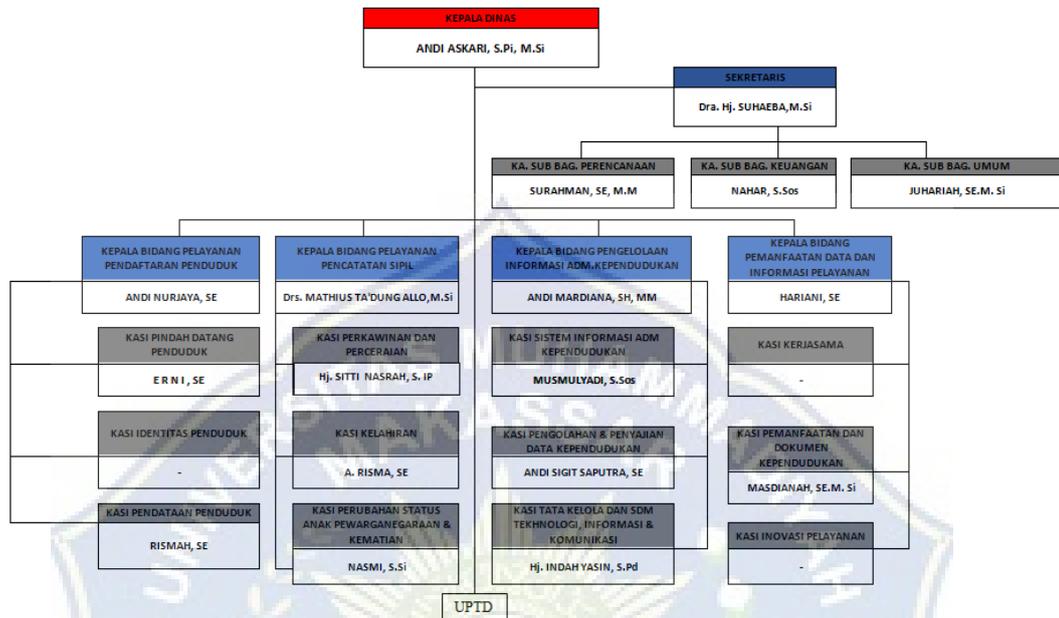
e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan:

- 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- 2) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- 3) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi.

f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan:

- 1) Seksi Kerjasama;
- 2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- 3) Seksi Inovasi Pelayanan.

Berikut ditunjukkan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.



Gambar.4.1 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

3. Keadaan Pegawai Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Pinrang

Pegawai merupakan komponen penting yang dituntut untuk melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan yang efektif sehingga akan memudahkan tercapainya tujuan e-government yang menginginkan adanya pelayanan demokratis, adil, bertanggung jawab, transparan, bersih, akuntabel, responsif, efektif dan efisien.

Tabel.4.1 Daftar Nama Pegawai Negeri Sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang Januari 2024

N0	NAMA	NIP	JABATAN
1	Andi Askari, S.Pi, M.Si	19741030 199903 1 004	Kepala Dinas
2	Dra. Hj. Suhaeba, M.Si	19671010 199403 2 013	Sekretaris
3	Andi Nurjaya, SE	19770416 200604 2 023	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk
4	Munarpa, SP, M.Si	19760913 200312 1 007	Kepala Bidang Pencatatan Sipil
5	Andi Mardiana, SH, MM	19701227 200701 2 013	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
6	Hariani, SE	19720807 200903 2 001	Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan
7	Juhariah, SE, M.Si	19660331 199202 2 002	Kasubag Umum Kepegawaian Dan Hukum
8	Nahar, S.Sos	19810405 200701 2 006	Kasubag Keuangan
9	Surahman, SE, MM	19860420 201001 1 004	Kasubag Perencanaan
10	A. Risma, SE	19691127 200701 2 011	Sub. Koordinator Kelahiran
11	Masdianah, SE, M.Si	19700102 199303 2 012	Sub. Koordinator Pemanfaatan Data

12	Hj. Indah Yasin, S.Pd	19700602 199003 2 003	Sub. Koordinator Tata Kelola Dan Sdm Teknologi, Informasi Dan Komunikasi
13	Hj. Sitti Nasrah, S.IP	19701101 199003 2 001	Sub. Koordinator Perkawinan Dan Perceraian
14	Musmulyadi, S.Sos	19750505 200701 1 040	Sub. Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
15	Erni, SE	19791217 200903 2 006	Sub. Koordinator Pindah Datang Penduduk
16	Andi Sigit Saputra, SE	19850720 200801 1 004	Sub. Koordinator Pengelolaan Dan Penyajian Data Kependudukan
17	Rismah, SE	19870409 201001 2 023	Sub Koordinator Pendataan Penduduk
18	Nasmi, S.Si	19871008 201101 2 004	Sub. Koordinator Kematian
19	Muh. Arif Ajis, SE	19731122 200901 1 003	Staf Bidang Pdip
20	Andi Hardiani, SH	19740725 200604 2 023	Staf Sekretariat
21	Wahyuddin. A	19770719 200801 1 009	Staf Bidang Pdip
22	Jamalia, S.Sos	19780909 200701 2 021	Staf Sekretariat
23	Hariani, SE	19791230 200701 2 010	Staf Bidang Pencatatan Sipil
24	Hj. Sukarni Umar, SE	19810427 200201 2 002	Staf Bidang Pdip
25	Sariani, SM	19840103 200901 2 005	Staf Sekretariat

26	H. Irfan Fattah, SE	19851116 200901 1 002	Staf Bidang Pendaftaran Penduduk
27	Sultan Ali Amar, S.IP	19870630 202012 1 003	Staf Bidang Pendaftaran Penduduk
28	Muhammad Suhendra Adiputra, A.Md.Kom	19880618 202012 1 004	Staf Bidang Piak
29	Tri Swandayana Putra Sukirman, A.Md.Kom	19891118 202012 1 004	Staf Bidang Piak
30	Andi Nurul Afana Fitra, S.IP	19951007 202012 2 003	Staf Sekretariat

4. SOP Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang

a. Ketentuan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

- 1) KTP berlaku secara nasional diseluruh wilayah Republik Indonesia dan sebagai tanda pengenal serta keterangan domisili yang sah.
- 2) Setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tetapi sudah kawin atau pernah kawin berhak mendapatkan KTP.
- 3) Setiap penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 KTP dengan masa berlaku seumur hidup.

b. Syarat Penerbitan KTP Baru

Penerbitan KTP Baru bagi Penduduk WNI dilakukan dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin.
- 2) Fotokopi KK.
- 3) Fotokopi Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun.
- 4) Fotokopi Akta Kelahiran.
- 5) Fotokopi ijazah.
- 6) Surat Keterangan Pindah yang diterbitkan oleh pemerintah Kabupaten/Kota dari daerah asal, bagi penduduk pendatang dari luar Kabupaten/Kota.
- 7) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi WNI yang datang dari Luar Negeri karena pindah.
- 8) Datang langsung melakukan perekaman (foto, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata).

Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, maka:

- 1) Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya
- 2) KTP Non Elektronik tetap berlaku bagi penduduk yang belum mendapatkan KTP Elektronik sampai dengan 31 Desember 2014
- 3) Denda keterlambatan masih tetap berlaku

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Pemohon	Petugas Front Office	Operator Perekaman KTP-el	Operator Pencetakan KTP-el	Kelengkapan	Waktu / berkas	Output
1	Mengajukan permohonan Penerbitan KTP-el Untuk WNI	Start				- Telah Berusia 17 tahun - Fotokopi KK	5 Menit	Berkas Permohonan di terima
2	Menerima dan mengoreksi kelengkapan persyaratan. Jika persyaratan tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon, jika persyaratan lengkap diteruskan ke Operator Perekaman KTP-el untuk melakukan perekaman data KTP-el		Decision			- Berkas Permohonan - ATK - Komputer	10 Menit	- berkas permohonan sudah dikoreksi - tanda bukti pengambilan
3	Melakukan perekaman KTP-el dan selanjutnya diteruskan kepada Operator Pencetakan KTP-el untuk diproses pencetakan KTP-el			Operator Perekaman		- Berkas Permohonan - ATK - Komputer SIAK - Alat Perekaman KTP-el	25 Menit	- Tanda bukti sudah melakukan perekaman KTP-el - Data perekaman KTP-el
4	Melakukan pencetakan KTP-el dan diregistrasi, selanjutnya diteruskan kepada Petugas Front Office				Operator Pencetakan	- ATK - Komputer SIAK - Blanko KTP-el - Printer Cetak KTP-el - Tinta Ribbon - Film Printer	15 Menit	- Data perekaman KTP-el - KTP-el sudah dicetak
5	Meregistrasi KTP-el dan menyerahkan kepada Pemohon		Petugas Front Office			- KTP-el - ATK	5 Menit	KTP-el diserahkan ke pemohon
6	Menunjukkan bukti pengambilan dan menerima KTP-el	End				Bukti pengambilan	5 Menit	KTP-el diterima pemohon

Gambar.4.2 SOP Pelayanan Penerbitan E-KTP Baru

5. Data Perekaman E-KTP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang merupakan salah satu instansi pemerintah dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan khususnya pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan e-KTP, maka pegawai perlu memperhatikan masyarakat sebagai subyek yang dilayani, agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat

mampu dipenuhi melihat masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP. Berikut ditunjukkan data perekaman e-KTP pada tabel di bawah ini:

Tabel.4.2 Data Hasil Input, Proses dan Output Penduduk Wajib e-KTP di Kabupaten Pinrang

NO	Kecamatan	Jumlah				
		Input		Proses		Output
		Penduduk	Wajib e-KTP	Total Perekaman	Belum Merekam	e-KTP Selesai
1	Mattiro Sompe	30.270	22.192	21.644	548	21.400
2	Suppa	34.656	24.723	23.947	776	23.657
3	Mattiro Bulu	31.848	22.898	22.297	601	22.054
4	Watang Sawitto	56.827	40.784	39.793	991	39.356
5	Patampanua	38.018	26.875	26.064	811	25.660
6	Duampanua	50.618	35.643	34.497	1.146	33.901
7	Lembang	47.615	33.202	31.836	1.366	31.191
8	Cempa	19.678	14.075	13.709	366	13.505
9	Tiroang	23.547	17.123	16.597	526	16.358
10	Lanrisang	19.877	14.420	14.112	308	13.970

11	Paleteang	43.024	29.933	29.094	839	28.730
12	Batu lappa	11.392	7.872	7.615	257	7.507
Total		407.371	289.740	281.205	8.535	277.289

Tabel di atas menunjukkan sistem pelayanan e-KTP dijalankan berdasarkan data hasil input, proses dan output. Terlihat input penduduk Kabupaten Pinrang dari 12 kecamatan yaitu sebanyak 407.371 orang yang wajib memiliki KTP sebanyak 289.740 orang, yang terproses dalam permohonan pembuatan KTP sebanyak 281.205 orang yang melakukan perekaman, berarti yang belum merekam ada sebanyak 8.535 orang. Output yaitu penerbitan KTP-el yang telah diberikan kepada pemohon sebanyak 277.289 orang, berarti masih ada 3.916 orang yang belum mengambil e-KTP pada Disdukcapil Kabuapten Pinrang.

B. Hasil Penelitian

Etika birokrasi mengacu pada pedoman moral dan etika yang menjadi pedoman perilaku birokrat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam pelayanan publik. Penting bagi birokrat untuk mematuhi standar etika untuk memastikan bahwa mereka melayani kepentingan publik dan bukan kepentingan mereka sendiri atau kelompok atau individu tertentu. Konsep etika birokrasi mencakup nilai-nilai seperti Efisiensi, Impersonal, *Merytal System* dan *Responsible*. Namun, penerapan standar etika dalam pelayanan publik tidak selalu terjamin, dan mungkin terdapat kasus pelanggaran etika. Penting bagi

birokrat untuk menyadari standar etika dan bertanggung jawab atas tindakannya.

1. Efisiensi

Efisiensi adalah hal berkenaan dengan ketepatan cara dan tepat waktu. Etika Birokrasi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dikatakan memiliki etika yang baik apabila dalam memberikan layanan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan dan berdasarkan dengan Standar pelayanan yang berlaku Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yaitu selama 2 (dua) hari kerja serta dalam pemberian pelayanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat dilakukan secara gratis.

STANDAR PELAYANAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELETRONIK (KTP - EL)

1 PERSYARATAN

1. Asli Surat Pengantar dari Kelurahan/Desa 1 (satu) lembar
2. Foto copy Kartu Keluarga 1 (satu) lembar
3. Foto copy surat nikah bagi yang baru menikah 1 (satu) rangkap
4. Foto copy surat cerai dari Pengadilan yang bercerai 1 (satu) lembar

2 PROSEDUR

3 WAKTU PELAYANAN
2 (DUA) HARI KERJA

4 PRODUK LAYANAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELETRONIK (KTP-EL)

5 PENGOLAHAN PENGADUAN

1. Secara langsung di Ruang Layanan Pengaduan
2. Melalui Kotak Pengaduan
3. Melalui Telepon dan SMS di nomor 082187476343
4. Melalui Website dukcapil.pinrangkab.go.id

BIAYA TARIF GRATIS

DISDUKCAPIL
KABUPATEN PINRANG
JENJANG BUKITINGGI NO. 40 JL. 1 OKT 2020229 | PINRANG 91212
dukcapil.pinrangkab.go.id

Gambar.4.3 Standar Pelayanan e-KTP Disdukcapil Kabupaten Pinrang

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang pendaftaran penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang terkait dengan waktu penyelesaian e-KTP:

"Waktu dalam pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku sesuai dengan standar operasional pelayanan pembuatan e-KTP yaitu selama 2 hari pengerjaan. Namun di tahun yang lalu karena beberapa faktor yang terjadi menimbulkan keterlambatan penyelesaian e-KTP yang dapat menyebabkan boros waktu atau membuang-buang waktu dalam penyelesaian e-KTP sehingga tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan".(Wawancara dengan AN. Jum'at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa prosedur pembuatan e-KTP seharusnya memakan waktu relatif singkat, namun keterlambatan dapat terjadi akibat berbagai faktor.

Selanjutnya tambahan dari Staf Pelayanan Registrasi KTP yaitu sebagai berikut:

"Dalam penyelesaian e-KTP membutuhkan waktu dua hari kerja sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan jadi tidak ada pemborosan waktu"(Wawancara dengan FR. Jum'at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa proses pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan tidak ada pemborosan waktu.

Adapun pernyataan dari staf bidang pendaftaran penduduk terkait faktor-faktor dalam pembuatan e-KTP yaitu:

"Faktor yang sering terjadi dalam pembuatan e-KTP ditahun tahun sebelumnya adalah ketersediaan dan blangko KTP yang kurang, jaringan internet yang sering bermasalah sehingga memperlambat penguplodan data masyarakat, tugas pegawai yang tidak tepat waktu, keterbatasan alat pencetakan, tinta yang kurang memadai dan kapasitas kemampuan peralatan dalam mencetak juga tidak

sebanding dengan jumlah antrian yang harus di cetak setiap harinya. Masalah tersebut turut memperlambat karena masyarakat yang sudah merekam harus menunggu antrian untuk pencetakan. Namun sekarang sudah tidak terjadi lagi karena ketersediaan blangko dan tinta yang memadai kecuali faktor kendala jaringan"(Wawancara dengan SA. Jum'at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa yang menjadi hambatan dalam efisiensi pembuatan e-KTP adalah blangko yang kurang, tinta yang tidak cukup, dan sekarang hanya masalah jaringan internet yang bermasalah sehingga menimbulkan keterlambatan dalam proses pembuatan e-KTP.

Dilanjutkan dengan pernyataan kepala bidang pendaftaran penduduk menanggapi upaya mewujudkan efisiensi pembuatan e-KTP yaitu sebagai berikut:

"Upaya dalam mengatasi faktor yang terjadi agar menciptakan kinerja yang efisien itu dengan penambahan jam pelayanan dan melakukan inovasi dengan cara jemput bola dan melalui aplikasi WhatsApp untuk melakukan pendaftaran dan menerima pelayanan ini dilakukan untuk meningkatkan antusias dan jumlah masyarakat untuk melakukan perekaman dan lebih meningkat sarana dan prasarana yang kurang, menciptakan kinerja yang tepat, cepat dalam menjalankan tugas yang telah diberikan serta bertanggungjawab jawab terkait tugas yang diberikan"(Wawancara dengan AN. Jum'at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa upaya efisiensi dalam pembuatan e-KTP yaitu menambah jam pelayanan dan inovasi dengan cara jemput bola dan menggunakan aplikasi WhatsApp untuk melakukan pendaftaran dengan menerima pelayanan via online.

Sejalan dengan apa yang dikatakan oleh pegawai Disdukcapil Pinrang, hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pengguna layanan yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan lumayan cepat dan tepat waktu karena tinggal melakukan perekaman foto setelah itu menunggu blangko e-KTP dicetak bagi yang melakukan pendaftaran melalui whatsApp jadi tidak ada pemborosan waktu”(Wawancara dengan NR. Jum’at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara disimpulkan proses pembuatan e-KTP dapat lebih cepat karena tidak perlu mengantri tinggal melakukan pendaftaran melalui WhatsApp.

Kemudian hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dalam hal biaya pembuatan e-KTP:

"Biaya dalam pembuatan e-KTP tidak dipungut biaya sepeserpun atau secara gratis karena semuanya ditanggung oleh pemerintah, masyarakat hanya menyiapkan syarat yang sudah ditentukan jika memang ada biaya berarti dari oknum luar yang tidak bertanggung jawab yang biasanya disebut calo atau makelar".(Wawancara dengan AA. Jum’at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara dengan kepala dinas dapat disimpulkan tidak ada biaya pembayaran dalam pembuatan e-KTP, jika ada itu hanya oknum dari luar yang tidak bertanggung jawab.

Dilanjutkan dengan pernyataan masyarakat pengguna layanan yang memberikan keterangan sebagai berikut:

"Tidak ada biaya dalam pembuatan e-KTP yaitu gratis hanya perlu memenuhi persyaratan dokumen yang telah dibutuhkan"(Wawancara dengan SW. Jum’at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa dalam pembuatan e-KTP gratis alias tidak dikenakan biaya apapun. Biaya pelayanan sudah diterapkan dengan baik sesuai dengan peraturan yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 2 Tahun 2015 Tentang

Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pasal 76A, bahwa: “Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya”. Masyarakat hanya perlu melengkapi dokumen yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan pada aspek efisiensi yakni pelaksanaan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan atau tidak boros dalam hal waktu dan tenaga sejalan dengan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang telah melakukan pekerjaan dengan tepat waktu dan tidak ada biaya yang perlu dikeluarkan dalam pembuatan e-KTP artinya perilaku birokrasi dikatakan baik karena telah menjalankan pekerjaannya dengan efisien. Namun masih ada kendala jaringan internet sehingga terjadi keterlambatan pada proses percetakan e-KTP.

2. Impersonal

Impersonal artinya pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dalam melaksanakan hubungan kerja sama dengan pegawai dan masyarakat yang dilayani dalam pembuatan e-KTP tanpa unsur emosional, perasaan dan bersifat pribadi diluar pekerjaannya. Siapa yang salah harus diberi sanksi dan yang berprestasi selayaknya mendapatkan penghargaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang pendaftaran penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang mengatakan bahwa:

"Hubungan antar pegawai sudah berjalan dengan baik terutama dalam menjalankan tugas yang diberikan. Yang mana pegawai saling menghargai dan saling membantu dalam proses pembuatan e-KTP dalam hal ini kepala dinas juga memberikan apresiasi kepada pegawai yang kinerjanya baik sebagai bentuk penghargaan sehingga tidak ada perbedaan dalam untuk memotivasi pegawai"(Wawancara dengan AA. Jum'at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan hubungan pegawai hubungan kerja sama pegawai berjalan dengan baik dengan saling membantu dan adanya bentuk apresiasi sebagai bentuk penghargaan agar tidak terlihat perbedaan tetapi untuk memotivasi pegawai.



Gambar.4.4 Pemberian penghargaan kepada pegawai yang berkinerja baik

Dari gambar diatas merupakan bentuk apresiasi Disdukcapil kepada pegawai yang diperoleh dari data setiap 2 bulan untuk menunjukan kinerja lebih sehingga diharapkan dapat memotivasi. Pegawai yang menerima penghargaan dari Disdukcapil yang diserahkan langsung oleh Kadis ini yakni Heriani.SE yang menjabat sebagai Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk dan Syahrul. SE yang juga merupakan pegawai Dukcapil yang bertugas di bidang Pendaftaran Penduduk.

Sejalan dengan hasil wawancara dengan kepala bidang pendaftaran penduduk Disukcapil Pinrang yaitu sebagai berikut:

"Pegawai menjalankan kerja sama dengan pegawai lain dalam pembuatan e-KTP yaitu seksi pendaftaran penduduk, seksi administrasi, petugas verifikasi, seksi produksi kartu, staf pelayanan registrasi, dan kepala dinas yang mengawasi pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan e-KTP"(Wawancara dengan AN. Jum'at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan kerja sama pegawai saling membantu sesuai dengan topuksinya masing-masing dalam rangka pelayanan dalam pembuatan e-KTP hingga selesai.

Selanjutnya hasil wawancara dengan staf bidang pendaftaran penduduk yang mengatakan yaitu sebagai berikut:

"Kerjasama pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik, pegawai saling membantu sesuai dengan tugasnya berupa bantuan dan informasi proses pembuatan e-KTP, membantu dalam pengisian formulir, dan menjawab pertanyaan terkait status yang diajukan pengguna layanan. Dan ada pegawai yang meapabila pegawai satu tidak memahami apa yang ditanya oleh masyarakat sehingga pegawai dapat melakukan kerjasama dengan baik"(Wawancara dengan SA. Jum'at, 12 Januari 2024).

Dari hasil dengan masyarakat tersebut dapat disimpulkan bahwa hubungan sesama pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Kabupaten Pinrang sudah terjalin dengan baik.

Selanjutnya hasil wawancara staf pelayanan registrasi KTP dengan kutipan sebagai berikut:

"Tidak ada diskriminasi kepada masyarakat semua diperlakukan sama dalam menerima pelayanan dan informasi dalam pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten pinrang. Dimana masyarakat pengguna layanan harus menyiapkan dokumen persyaratan dan mengambil nomor antrian lalu menunggu panggilan terkhusus untuk

prioritas diberikan kenyamanan tempat duduk yaitu lansia, ibu hamil, dan penyandang cacat”(Wawancara dengan FR. Jum’at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa pegawai memperlakukan masyarakat secara setara dan tidak ada perbedaan kecuali masyarakat prioritas seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang cacat tetapi tetap mengikuti prosedur yang berlaku.

Sejalan dengan pernyataan dari masyarakat pengguna layanan yang memberikan keterangan berikut:

"Pegawai sudah memberikan pelayanan yang setara dan adil kepada masyarakat karena harus mangambil nomor antrian dan menunggu serta melengkapi dokumen persyaratan untuk melakukan pembuatan e-KTP"(Wawancara dengan NR. Jum’at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa pegawai sudah adil dalam memberikan pealayan kepada masyarakat dengan mengikuti segala prosedur dalam pembuatan e-KTP

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan pada aspek impersonal yakni perilaku birokrasi yang menjalankan hubungan kerja sama dengan pegawai tanpa melibatkan unsur pribadi diluar pekerjaannya sudah cukup baik dilihat dari pegawai yang sudah baik dari sikap saling membantu dimana ada yang memberikan pelayanan, melakukan validasi data, dan melakukan pengambilan sidik jari dan foto. Dari segi masyarakat yang dilayani sudah adil dan memperlakukan masyrakat secara setara sesuai dengan prosedur yang berlaku yakni masyarakat harus mengambil nomor antrian dan melengkapi dokumen dalam pembuatan e-KTP.

3. *Merytal System*

Merytal System adalah berfokus pada rekrutmen pegawai, promosi pegawai, keterampilan pegawai dan kemampuan pegawai dalam pembuatan e-KTP. Sehingga pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dikatakan baik jika mampu menjalankannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang terkait dengan *merytal system* yaitu:

"Rekrutmen pegawai dilakukan secara online dengan sistem tes online melibatkan pihak ketiga untuk menghindari adanya kecurangan dan mengantisipasi hubungan kekeluargaan, adapun untuk kenaikan pangkat dinilai dari hasil kerja pegawai dengan mempertimbangkan banyak faktor seperti halnya prestasi, attitude, kemampuan, pengalaman kerja pegawainya."(Wawancara dengan AA. Jum'at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa perekrutan pegawai bukan berdasarkan hubungan pribadi tetapi atas kompetensi yang dimiliki oleh pegawai karenates dilakukan secara online dan memenuhi syarat sesuai dengan yang tertuang dalam Perda Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Perubahan RPJMD Kab Pinrang 2019 – 2024.

Berdasarkan pernyataan diatas kemudian peneliti melakukan wawancara lanjutan terkait kemampuan dan keterampilan pegawai. Dari hasil wawancara dari Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk yang menyatakan bahwa:

Selanjutnya pernyataan dari Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk yang menyatakan bahwa:

“Pegawai memiliki keterampilan dalam penginputan dan pengelolaan data karena terampil dalam penguasaan teknologi dalam pembuatan e-KTP yang memang dilakukan secara online sehingga dalam menyelesaikan tugasnya dilakukan dengan mudah”(Wawancara dengan AN. Jum’at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan pegawai dengan mudah menjalankan tugas dengan baik karena terampil dalam menginput dan mengelola data dalam pembuatan e-KTP di Disdukcapil Pinrang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Bidang Pendaftaran Penduduk yaitu sebagai berikut:

"Kemampuan pegawai dalam memahami sistem secara menyeluruh, termasuk perangkat lunak dan perangkat keras yang digunakan dalam proses pembuatan e-KTP. Ini mencakup pemahaman tentang cara mengoperasikan perangkat pencetak kartu, pemrosesan data, dan sistem basis data sehingga pengolahan data dilakukan dengan cermat"(Wawancara dengan SA. Jum’at, 12 Januari 2024).

Selanjutnya pernyataan tambahan dari staf pelayanan registrasi KTP yang mengatakan bahwa:

“Pegawai mampu menjelaskan prosedur, mengklarifikasi informasi, dan memberikan arahan kepada pengguna layanan dan profesional. Dalam kemampuan administratif yang baik pegawai mampu untuk mengelola dokumen, mengisi formulir, dan menjaga catatan yang akurat tentang setiap permohonan e-KTP yang diproses” (Wawancara dengan FR. Jum’at, 12 Januari 2024).

Kemudian tambahan pernyataan dari masyarakat pengguna layanan yaitu sebagai berikut:

"Pegawai mampu dan kompeten dalam melakukan penginputan data dan informasi kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik sehingga dengan mudah melakukan pembuatan e-KTP"(Wawancara dengan NR. Jum’at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara tersebut disimpulkan pegawai telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga proses pembuatan berjalan dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan pada aspek *merytal system* sudah berjalan dengan prosedur yang sudah di tetapkan baik dari segi kenaikan pangkat dengan harus memenuhi beberapa kriteria. Dan untuk perekrutan pegawai baru dilakukan secara online dan melibatkan orang ketiga untuk mengantisipasi adanya hubungan keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Sesuai dengan tanggapan masyarakat dan hasil observasi dilapangan dilihat dari pegawai yang berpengalaman dan ahli pada tupoksinya masing-masing dalam hal pelayanan pembuatan e-KTP.

4. *Responsible*

Responsible adalah bentuk tanggung jawab pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang atas kepedulian dan objektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Pelayanan Registrasi KTP terkait dengan responsible yaitu:

"Pegawai telah berusaha semaksimal mungkin dalam melayani masyarakat sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu pegawai selalu memberikan penjelasan bagi yang belum memahami prosedur kerja dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Pendaftaran Penduduk dan Penduduk Kabupaten Pinrang."(Wawancara dengan FR. Jum'at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bentuk kepedulian pegawai dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam prosedur pembuatan e-KTP.

Adapun pernyataan dari masyarakat pengguna layanan mengenai hal tersebut sebagai berikut:

"Masyarakat menilai pegawai kurang ramah dalam menanggapi pertanyaan dari masyarakat dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP"(Wawancara dengan SW. Jum'at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa pegawai di nilai kurang dalam menjawab jika ada masyarakat yang bertanya terkait prosedur dalam pembuatan e-KTP.

Selanjunya pernyataan dari masyarakat pengguna layanan mengenai hal tersebut sebagai berikut:

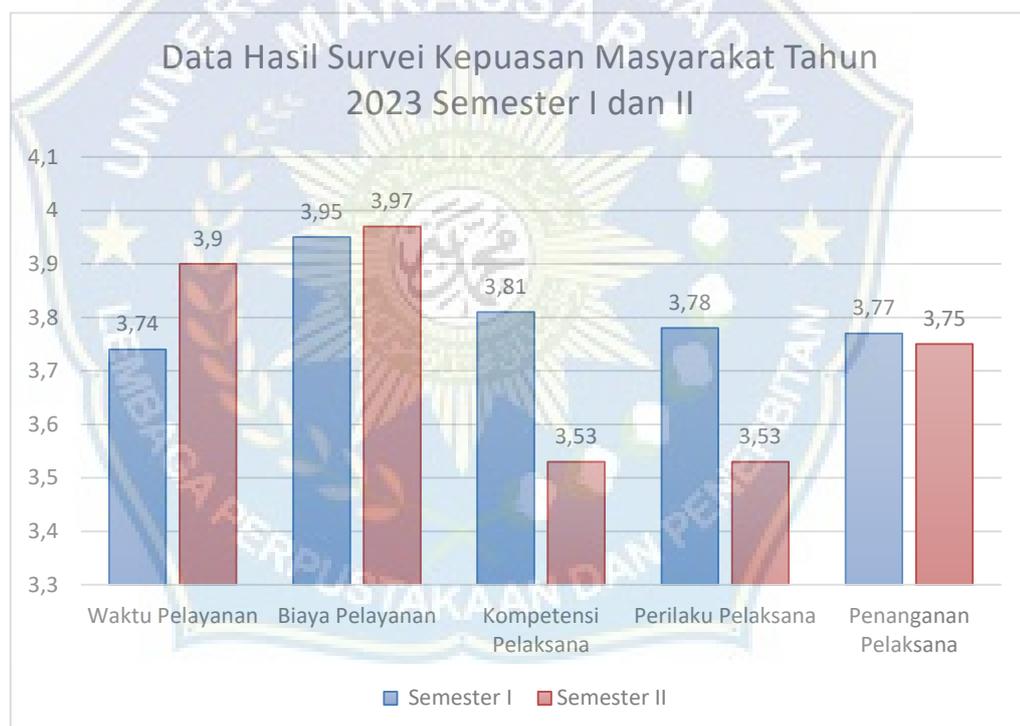
"Pegawai yang kurang menanggapi keluhan yang diajukan masyarakat pengguna layanan di kotak pengaduan dan masih kurangnya tanggung jawab pegawai dalam menerapkan Budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun)"(Wawancara dengan SW. Jum'at, 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa pegawai masih kurang dalam menerapkan Budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) yang mana Budaya 5S merupakan budaya etika pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang harus dijalankan pegawainya. Dan kurang memperhatikan keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan pada aspek *responsible* yakni tanggung jawab pelaku birokrasi dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat belum berjalan dengan baik dilihat dari tanggung jawab pegawai dalam memberikan respon keluhan dan menganggapi pertanyaan yang diajukan masyarakat pengguna layanan. Serta masih kurang dalam penerapan menerapkan Budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun). Akan tetapi pegawai juga sudah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Berikut diberikan data terkait hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2023 yang telah disajikan dalam bentuk diagram yaitu sebagai berikut:



Gambar.4.5 Data Hasil SKM Tahun 2023

Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 semester I dan semester II dengan nilai unsur 3,5-4 dinilai paling tinggi dihasil survei artinya sangat baik jadi disimpulkan bahwa dari data tersebut waktu pelayanan ada peningkatan yang signifikan sehingga bisa dikatakan

bahwa waktu pelayanan semakin baik dan efisien. Biaya pelayanan semakin baik artinya masyarakat puas dimana tidak ada biaya yang diperlukan dalam pembuatan e-KTP. Selanjutnya kompetensi pelaksana mengalami penurunan artinya kinerja pelaksana menurun disemester II dari semester I. Perilaku pelaksana juga mengalami penurunan dari semester sebelumnya. Dan terakhir penanganan pelaksana mengalami penurunan yang sangat sedikit jadi masih dinilai baik.

C. Pembahasan

Pembahasan mengenai Etika Birokrasi dalam Pembuatan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang berdasarkan indikator efisiensi, impersonal, *merytal system* dan *responsible*.

1. Efisiensi

Efisiensi adalah kapasitas birokrasi dan administrasi untuk melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan dengan cara yang tepat. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Jay M. Shafritz bahwa efisiensi artinya ketepatan cara (usaha, kerja) untuk menjalankan sesuatu tanpa harus membuang waktu, tenaga dan biaya yang merupakan perilaku birokrasi dikatakan baik jika menjalankan pekerjaan dengan efisien sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang berlaku sehingga menciptakan etika birokrasi yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian dari indikator efisiensi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sudah berjalan dengan baik, waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang ditetapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Dalam pelayanan pembuatan e-KTP tidak terdapat biaya penanganan sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa pembuatan dokumen kependudukan gratis alias tidak dikenakan biaya apapun. Pasal 79A berbunyi, "Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya." Adapun upaya Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dalam meningkatkan efisiensi yaitu menambah jam pelayanan dan inovasi dengan cara jemput bola dan menggunakan aplikasi WhatsApp untuk melakukan pendaftaran dan menerima pelayanan via online. Hanya saja kendala yang masih kadang terjadi yaitu permasalahan jaringan internet.

2. Impersonal

Impersonal atau kebebasan dari peran pribadinya adalah perilaku birokrasi yang dalam menjalin hubungan kerja sama dengan pegawai tidak bergantung pada kebijakan pribadinya atau kepentingan pribadinya dan masyarakat yang dilayani dengan adil dan setara.

Dari hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa impersonal di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sudah berjalan dengan baik dilihat dari hubungan kerja sama yang tidak melibatkan unsur kekeluargaan. Kerja sama pegawai juga berjalan dengan baik adanya sikap saling tolong menolong dan saling menghargai satu sama lain juga adanya bentuk apresiasi penghargaan kepada pegawai yang dinilai atas kinerjanya. Dan dari segi dari pelayanan yang diberikan pegawai secara adil dengan adanya sistem antri dalam melakukan pendaftaran untuk pembuatan e-KTP sehingga tidak ada yang namanya serobot antrian karena melibatkan unsur kekeluargaan atau kenal dengan pegawainya sehingga tercipta pelayanan yang kondusif di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

3. *Merytal System*

Merytal System adalah sistem yang mengacu pada pemilihan atau promosi pegawai yang dinilai berdasarkan keterampilan dan kemampuannya bukan berdasarkan koneksi atau yang tidak didasarkan pada hubungan kekerabatan, patrimonial (anak, keponakan, famili, alumni, daerah, golongan, dan lain-lain).

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dari indikator *merytal system* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sudah dapat dikatakan baik dari hasil observasi dan

wawancara bahwa penerimaan dan promosi pegawai dipilih atas dasar telah memenuhi syarat dan memiliki kompetensi yang dilakukan tes secara online dan melibatkan pihak ketiga untuk menghindari adanya kecurangan. Selanjutnya terkait keterampilan dan kemampuan pegawai yakni pegawai telah berusaha memaksimalkan kinerjanya dengan memberikan pelayanan yang terbaik tepat waktu, profesionalis, dan disiplin serta pegawai yang sudah ahli dan berpengalaman dibidangnya masing-masing.

4. *Responsible*

Responsible adalah bentuk tanggung jawab pelaku birokrasi atas kepedulian kepada masyarakat pengguna layanan di kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sudah sejalan dengan *responsible* yang dimaksud oleh Jay M. Shafritz dilihat dari tanggung jawab pegawai atas kepedulian dan respon dalam pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dalam pelayanan pembuatan e-KTP dengan penyampaian informasi yang jelas. Namun, masyarakat menilai pegawai kurang ramah dalam menanggapi pertanyaan dari masyarakat dan pegawai yang kurang memperhatikan pengaduan dan keluhan yang diberikannya dalam pelayanan pembuatan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang harus dijalankan pegawainya

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan mengenai Etika Birokrasi Dalam Pembuatan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Efisiensi dalam hasil penelitian dari aspek efisiensi dalam pembuatan e-KTP dari ketetapan cara dan waktu yang ditentukan sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan dan sikap pegawai yang jujur dalam hal biaya atau tidak ada pemungutan biaya.
2. Impersonal dalam hasil penelitian dari aspek impersonal sudah berjalan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Pinrang yaitu pegawai yang menjalankan hubungan kerjasama dengan pegawai dan masyarakat pengguna layanan sudah berjalan yang baik.
3. *Merytal System* dalam hasil penelitian dari aspek *merytal system*, sudah berjalan dengan baik dilihat dari rekrutmen pegawai dan promosi pegawai sudah sesuai dan atas dasar keterampilan pegawai dan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan tupoksinya masing-masing.
4. *Responsible* dalam hasil penelitian dari aspek *responsible* dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan e-KTP kepada masyarakat

masih kurang menerapkan Budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) dan masih ada terkait penanganan pengaduan yang masih kurang diperhatikan.

B. Saran

1. Sebaiknya pegawai harus lebih memperhatikan keluhan masyarakat dari kotak pengaduan dan menerapkan etika pelayanan Budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) agar tugas dan pelayanan dapat berjalan dengan nyaman dan lebih baik lagi.
2. Sekiranya pegawai dapat meningkatkan pelayanan sehingga memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat dan mempertahankan yang menjadi motto dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. “Membahagiakan masyarakat dengan layanan JELITA (Jelas, efektif & efisien, Legal, Independen, Transparan, Akuntabel)”.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., And M. S. Sik. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Books.Google.Com.
- Aldila, Putri Hendrya. (2021). “Analisis Etika Birokrasi Dalam Pembuatan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.” UIN Suska Riau
- Bisri, M. H., And B. T. Asmoro. (2019). “Etika Pelayanan Publik Di Indonesia.” *Journal Of Governance*
- Firmansyah, A. C., And B. Rosy. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.” *Journal Of Office Administration*
- Iskandar, Jusman, Alfiah, Amalia Nur Fajriah, Anggun Dwi Rahmawati, And Anisa Sofiani. (2019). “Etika Birokrat Dalam Pelayanan Publik.” 18(3):1–10.
- Ismiyarto, I. (2016). “Etika Dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.” *Suara Khatulistiwa*.
- Kristania, Y. M. (2021). “Sistem Informasi Pelayanan Administasi Kependudukan Desa (M-Desa) Dengan Metode User Centered Design.” *Indonesian Journal On Software Engineering (Ijse)*.
- M, A. Pananrangi, And Andi Muhammad Ishak Ismail. (2022). “Penerapan Etika Admnistrasi Publik Melalui Pelaksanaan Tugas Pelayanan Birokrat.” *Meraja Journal* 4(3):3–19. Doi: 10.33080/Mrj.V4i3.189.
- Maisarah, R. (2019). *Skripsi: Hubungan Etika Birokrat Dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Aceh Besar*. Banda Aceh: Universitas Islam
- Maisarah, Rizqa. (2020). “Hubungan Etika Birokrat Dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Aceh Besar.”
- Muria, R. M., And M. N. Alim. (2021). “Perilaku Etis Dan Kode Etik Akuntan Profesional Dalam Akuntan Publik.” *Wacana Equiliberium (Jurnal Pemikiran*
- Musri, M., And R. A. Mulia. (2022). *Etika Administrasi Publik*. Books.Google.Com.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Repository.Uinsu.Ac.Id.
- Pananrangi, Andi Rasyid, And M. Pd Sh. (2017). *Etika Birokrat*. Vol. 1. Sah Media.
- Rakhmat, J. (2022). *Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan E-Ktp Di Kota Makassar= Bureaucracy Behavior In E-Ktp Services In Makassar City*.

Repository.Unhas.Ac.Id.

- Sari, I. N., L. P. Lestari, D. W. Kusuma, S. Mafulah, D. P. N. Brata, And ... (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Books.Google.Com.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Books.Google.Com.
- Sellang, K., S. Sos, D. R. H. Jamaluddin, S. Sos, And ... (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Books.Google.Com.
- Setiawan, W., N. Alfianto, And ... (2020). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Fraud Di Sektor Pemerintaha Pada Dinas Kota Semarang." *Jurnal Dinamika Sosial*
- Sinaga, N. A. (2020). "Kode Etik Sebagai Pedoman Pelaksanaan Profesi Hukum Yang Baik." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*.
- Solong, A. (2019). *Budaya \&Birokrasi*. Books.Google.Com.
- Sri, Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil* Repository.Ummat.Ac.Id.
- Suaib, M. R. (2018). "Etika Birokrasi (Studi Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Sorong)." *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*.
- Sutmasa, Y. G. (2019). "Etika Asn Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Negara." *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*.
- Umamah, C. (2019). "Konsep Birokrasi Menurut Max Weber Perspektif Etika Ibnu Miskawaih." *Uin Walisongo*.
- Usman, aditama. (2016). *Etika Birokrasi Dalam Implementasi Program BPJS Kabupaten Pinrang (Skirpsi, Universitas Hasanuddin Makassar)*
- Wajong, M. A. P. (2020). "Tugas Dan Wewenang Komisi Aparatur Sipil Negara Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara." *Lex Administratum*.
- Yuniningsih, T. (2019). "Kajian Birokrasi." *Definis Mnajemen*.
- Yusuf, I. M. (2018). "Etika Dalam Wujud Akuntabilitas Penyelenggaraan Pemerintahan." *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- Zega, Y. (2018). "Analisis Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli." *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*.

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 13 tentang Adminduk

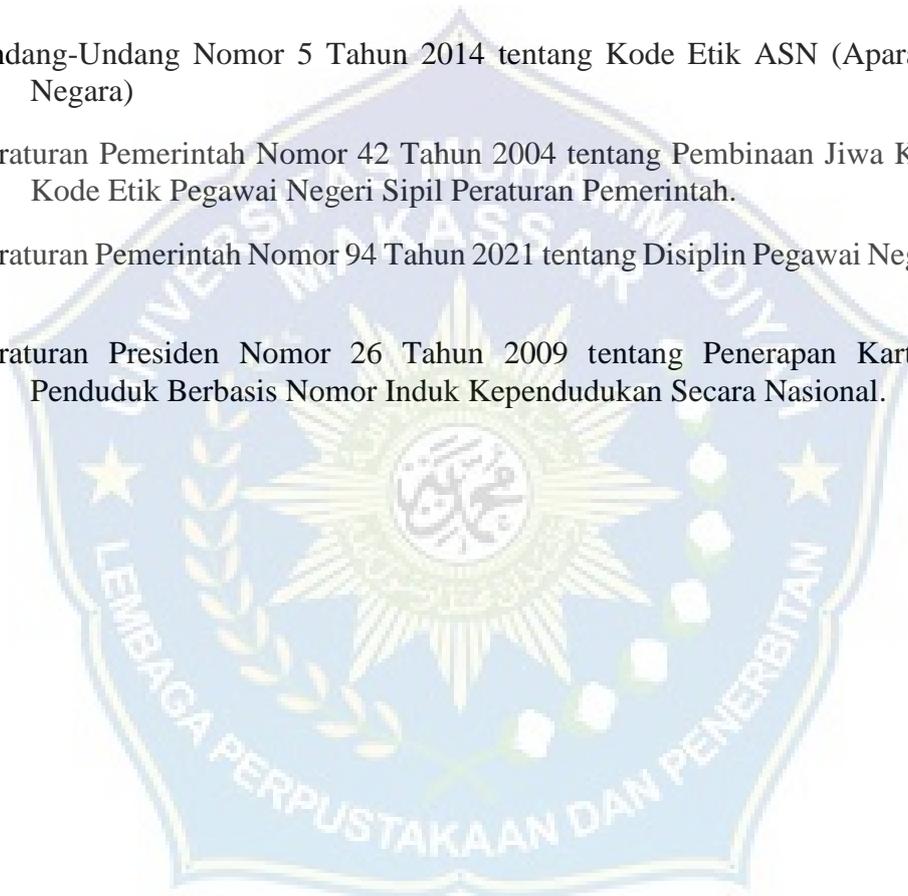
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Kode Etik ASN (Aparatur Sipil Negara)

Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil Peraturan Pemerintah.

Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.



L

A

M

P

I

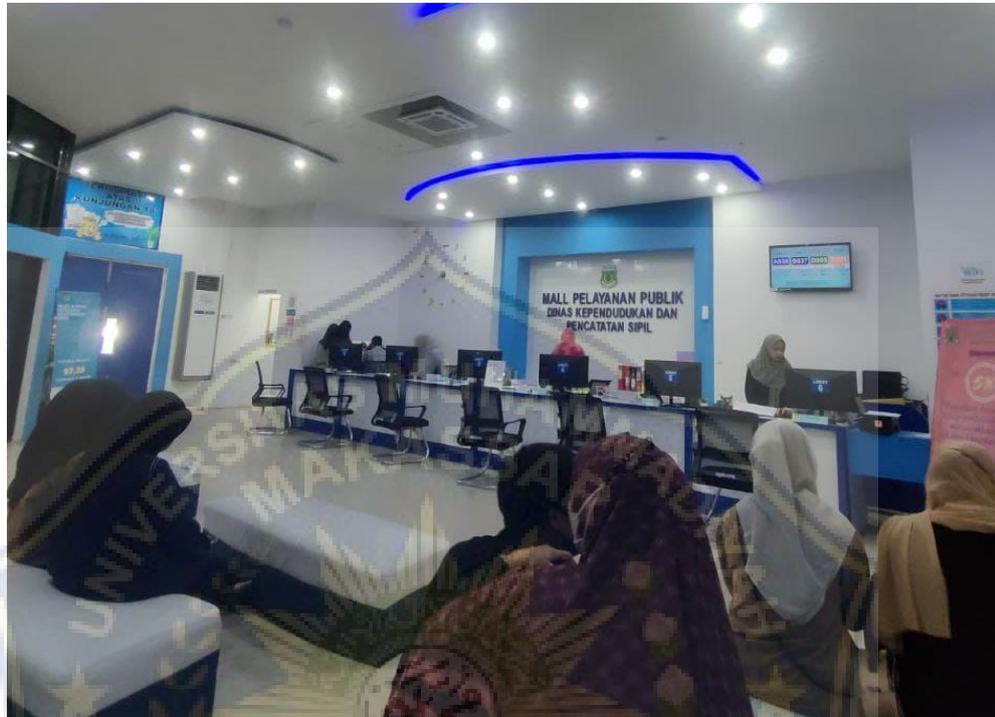
R

A

N



1. Suasana Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang



2. Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang



3. Wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang



4. Wawancara dengan Staf Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang



5. Wawancara dengan Staf Pelayanan Registrasi KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang



6. Waawancara dengan masyarakat



7. Surat Keterangan Permohonan Izin Penelitian Universitas Muhammadiyah
Makassar



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3095/05/C.4-VIII/XII/1445/2023 20 December 2023 M
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 07 Jumadil akhir 1445
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -
Makassar

اِنَّكَ لَعَلَّكَ فَتْرَةٌ وَّكَانَ فَتْرَتُكَ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2885/FSP/A.1-VIII/XII/1445/2023 tanggal 20 Desember 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **ALFIRA YUNIAR**
No. Stambuk : **10561 1112520**
Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"ETIKA BIROKRASI DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 27 Desember 2023 s/d 27 Februari 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

اِنَّكَ لَعَلَّكَ فَتْرَةٌ وَّكَانَ فَتْرَتُكَ

Ketua LP3M,


Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd
NBM 1127761



12-23

8. Surat Keterangan Izin Penelitian LP3M Universitas Muhammadiyah M



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor : 32000/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran : -	Bupati Pinrang
Perihal : izin penelitian	c.q Kepala DPMPSTP Kab. Pinrang

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3095/05/C.4-VIII/XII/1445/2023 tanggal 20 Desember 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: ALFIRA YUNIAR
Nomor Pokok	: 10561112520
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" ETIKA BIROKRASI DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **27 Desember 2023 s/d 27 Januari 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 20 Desember 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
2. *Pertinggal.*

9. Surat Keterangan Penelitian PTSP Pemerintah Kabupaten Pinrang



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG
 Nomor : 503/0036/PENELITIAN/DPMPTSP/01/2024

Tentang

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

- Menimbang** : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 12-01-2024 atas nama ALFIRA YUNIAR, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Surat Keterangan Penelitian.
- Mengingat** : 1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;
 2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
 3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
 4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
 5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
 6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 terkait Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
 8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
 9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.
- Memperhatikan** : 1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0036/R/T, Teknis/DPMPTSP/01/2024, Tanggal : 15-01-2024
 2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0016/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/01/2024, Tanggal : 15-01-2024

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- KESATU** : Memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :
- | | |
|------------------------------|--|
| 1. Nama Lembaga | : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR |
| 2. Alamat Lembaga | : JL. SULTAN ALAUDDIN NO. 259 MAKASSAR |
| 3. Nama Peneliti | : ALFIRA YUNIAR |
| 4. Judul Penelitian | : ETIKA BIROKRASI DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG |
| 5. Jangka waktu Penelitian | : 2 Bulan |
| 6. Sasaran/target Penelitian | : KEPALA BIDANG, PEGAWAI DAN MASYARAKAT YANG MELAKUKAN PEMBUATAN E-KTP |
| 7. Lokasi Penelitian | : Kecamatan Watang Sawitto |
- KEDUA** : Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 15-07-2024.
- KETIGA** : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Surat Keterangan Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 22 Januari 2024



Biaya : Rp 0,-

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP., M.Si
 NIP. 197406031993112001
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang



10. Surat Keterangan Penelitian dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Jend. Sukawati No. 40 ☎ (0421) 921303 Pinrang 91212

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 48 /335/DKP/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANDI ASKARI, S.Pi, M.Si
NIP : 19741030 199903 1 004
Pangkat/Gol : Pembina Utama Muda / IV.c
Jabatan : Kepala Dinas

Memberikan izin kepada :

Nama : ALFIRA YUNIAR
Nomor Pokok : 10561 1112520
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar
Judul : Etika Birokrasi dalam Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Demikian surat izin ini dikeluarkan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya dengan penuh rasa tanggung jawab.

Pinrang, 26 Januari 2024
Kepala Dinas,

ANDI ASKARI, S.Pi, M.Si
NIP. 19741030 199903 1004

11. Surat keterangan bebas plagiat



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Alfira Yuniar
Nim : 10561112520
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	1 %	10 %
2	Bab 2	11 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	3 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 23 Februari 2024
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Ningsih, Hum., M.I.P.
NPM. 264 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perustakaan@unismuh.ac.id

BIOGRAFI PENULIS



Alfira Yuniar. Tempat tanggal lahir Pinrang, 16 Agustus 2002. Merupakan buah hati dari pasangan Muh. Rizal dan Husni, Anak ketiga dari lima bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikan di TK Tutwuri Handayani Duampanua pada tahun 2008, masuk kejenjang tingkat sekolah dasar di SDN 29 Duampanua kemudian selesai di SDN 31 Duampanua dan selesai pada tahun 2014, selanjutnya penulis melanjutkan pada tingkat Sekolah Menengah Pertama di MTS Negeri Pinrang dan menyelesaikan studi pada tahun 2018. Penulis kemudian melanjutkan ke tingkat Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Pinrang dan selesai pada tahun 2020. Pada tahun 2020, melanjutkan pendidikannya ke jenjang perguruan tinggi yakni di Universitas Muhammadiyah Makassar Program S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menyelesaikan studi pada tahun 2024.