PERANAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK (*GOOD GOVERNANCE*)

(Studi pada Proses Pelayanan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

SKRIPSI

ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Oleh

REYNALDO SEFAT SYUFI

NIM 2010210041

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUANA TUNGGADEWI MALANG

RINGKASAN

Masalah Kependudukan merupakan persoalan mendasar dalam proses pembangunan bangsa. Aktivitas pembangunan kita akan selalu berkitan dengan penduduk, karena selain menjadi subyek, penduduk juga sekaligus menjadi objek dari pembangunan itu sendiri. Semua yang berhubungan dengan kependudukan oleh pemerintah melalui Dinas Kependudukan Dan Catan Sipil memberikan semua bentuk pelayanan kepada masyarakat hal ini berbanding lurus dengan peran pemerintah sebagai pelayan public.

Tujuan penelitian ini untuk (1) mengetahui standar dan prosedur Pelayanan akte kelahiran, (2) mengetahui penerapan etika proses pelayanan akte kelahiran dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, dan (3) mengetahui faktor-faktor penghambat etika proses pelayanan akte kelahiran dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik, antara lain : (1) wawancara mendalam, (2) observasi partisipan, dan (3) studi dokumentasi.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Standar Pelayanan dan Etika sudah sesuai dengan Keputusan DISPENDUKCAPIL Kota Malang Nomor : 188.45/180/35.73.316/2015 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Jenis Pelayanan Administrasi.

Kata Kunci : ***Etika Pelayanan, Tata Kelola***

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu kunci keberhasilan pembangunan. Pelayanan publik yang baik, akan mendorong tumbuhnya kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat seyogyangya bahwa masyarakat benar-benar menikmati dengan penuh bersahaja karena semestinya masyarakat tidak boleh merasa tertekan dalam menghadapi situasi dan kondisi dalam pelayanan tersebut. Oleh karenanya dalam pelayanan pemerintah telah menetapkan berbagai standar-standar pelayanan untuk mewujudkan tatakelola pemerintahan yang baik. Berdasarkan pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 meliputi: Dasar hukum, Persyaratan dalam Pelayanan Publik, Sistem Mekanisme dan prosedur, Jangka waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Sarana, prasarana, dan lain-lain.

Dasar Hukum; bahwa dalam pelayanan public itu adanya keterlibatan antara petugas yang memberikan pelayanan dan masyarakat pengguna jasa pelayanan tersebut yang menjadi dasar hukum dalam pelayanan sehingga masing-masing pihak menyadari akan wilalayah atau domainnya sendiri. Hal ini akan berdampak positif dalam lalu lintas dalam pelayanan sehingga akan dengan dengan kita melihat bahwa pelayanan yang seperti apa yang dapat dikatakan pelayanan public agar dapat terwujudnya Tata Kelola Pemerintah yang baik. Hukum tentu menjadi penglima dalam semua aspek menyangkut dengan urusan administrasi, oleh karena kesadaran akan hukum merupakan indicator ukuran

demi kelancaran dalam proses pelayanan pada system adminitrasi pemerintahan kita. Penyelenggara pelyanan public adalah setiap institusi penyelenggara Negara. Untuk itu sebagai institusi penyelenggara Negara maka dalam memberikan pelayanan kepada segenap warga masyarakat benar-benar harus memenuhi unsur-unsur seperti etika dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat yang mendapat pelayanan tidak merasa kecewa dengan apa yang mereka rasakan. *Persyaratan dalam pelayanan publik*; tentu disini masing-masing pihak harus memhami segala kenetuan dalam pelayanan tersebut hal ini agar dalam bidang pelayanan tidak mengalami hambatan apapun, tentu ini yang kita kehendaki bersma agar segala urusan menjadi lancar, maka semua persyaratan apapun harus dipenuhi oleh masing-masing pihak seperti kita yang mengurus akte kelahiran anak maka sebagai persyaratan utama harus kita siapkan terlebih dahulu, segala administrasi surat menyurat dan lain sebagainya, sehingga tidak menyulitkan petugas dalam memproses segala berkas yang kita butuhkan. Hal ini karena petugas yang melayani adminisstrasi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil selalu mengacu pada ketentuan yang berlaku pada instnsi tersebut. *Sistem Mekanisme Dan Prosedur*; Dalam pelayanan public maka siapapun yang berurusan dalam hal ini baik petugas maupun masyarakat sebagai pengguna jasa layanan dari pemeritah tentu harus memahami apa yang kita sebut dengan mekanisme dan prosedur. Jadi kita harus mengetahui Standar Operasional Prosedur yang semua warga Negara tidak mungkin lolos dari urusan status kewarganegaraanya. Jadi Sistem, mekanisme dan prosedur menjadi sesuatu yang mutlak ditaati oleh semua warga Negara yang hendak mengurus administrasi

kependudukan. *Jangka waktu penyelesaiaan*; dalam mengurus administrasi kependudukan maka jangka waktu penyelesaianya harus benar-benar bisa memberikan kepeastian kepada seluruh warga agar masyarakat tidak bingung dan cemas dalam mengurusi administrasi tersebut. Prinsip pelayanan public untuk mewujudkan tatakelola pemerintah yang baik maka pelayanan harus berdasarkan ketentuan yang ada seperti waktu penyelesaiainya. Misalkan sesuatu yang bisa dikerjakan dengan cepat mengapa harus dibuat lama karena hal ini akan mengecewakan orang banyak dan etika yang baik dalam pelayanan public harus tetap terjaga dan tidak boleh diabaikan. Jangka waktu disini bahwa kita sebagai warga masyarakat juga harus bisa mengerti dengan situasi dan kondisi petugas; bahwa apa yang dikerjakan petugas tidak hanya kita seorang, selain kita tentu semua orang juga perlu mendapat pelayanan serupa. *Biaya/tariff*; prinsip pelayanan public pada umumnya adalah cepat, tepat dan murah. Untuk mewujudkan pemerintah yang baik tentu dalam administrsi kependudukan sudah mempunyai ketentuan yang telah dibuat oleh pemerintah. Dalam pelayanan administrasi kependudukan di Negara kita hinggga hari ini tidak dikenakan biaya apapun karena sudah prinsipnya sebagai pelayanan public artinya yang dilayani adalah warga negaranya sendiri, maka apapun untuk kepentingan warga Negara pemerintah siap melakukan apapun dan secara sadar kebijakan tentang tariff atau biaya administrasi yang memang tidak boleh ada pungutan apapun. *Sarana prasarana*: Untuk memnuhi standar pelayanan yang baik maka sarana dan prasaran juga harus mendukung, bila tidak sesuai dengan standar maka tentu tidak akan bisa maksiml dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu

Negara dalam hal ini Dinas KepdudukannDan Catataan Sipil Kota Malang harus bisa meyiapkan infrastruktur yang berkaitan dengan kerja pelayanan tersebut. Sarana prasarana pendukung seperti Selain orang-orang yang ahli pada biadangnya seperti IT karena semua pemberkasanya menggunakan teknogi. Selain itu juga diperlukan fasilitas lain seperti ruang tunggu yang memadai, petugas yang ramah dan selalu menebarkan senyum kepada semua masyarakat yang mengurus surat-menyurat sehingga semua orang merasa nyaman dengan apa yang mereka dapat dari para petugas Dispendukcapil tersebut. *Dan lain*-lain Jika semua unsur-unsur diatas terpenuhi oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang maka etika pelayanan public dalam mewujudkan tata kelola pemerintah yang baru bisa terwujud

Dinas Kependudukan merupakan instansi pemerintah yang memiliki tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kependudukan,. Namun demikian dalam memberikan pelayanan tak jarang memunculkan kekecewaan karena pelayanan yang diberikan oleh petugas belum sesuai dengan harapan masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat yang diindikasikan oleh masih adanya tebang pilih dalam pelayanannya. Atas dasar latar helakang inilah maka penelitian .ini mengambil judul "***Peranan Etika Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance) (Studi Pada Proses Pelayanan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)"***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang diatas maka dalam penelitian ini peneliti merumuskan

masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah standar dan prosedur pelayanan Akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
2. Bagaimanakah penerapan etika proses pelayanan Akte kelahiran dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.
3. Apa sajakah faktor penghambat dalam proses pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan Kota Malang.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui standar dan prosedur pelayanan Akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
2. Mengetahui penerapan etika proses pelayanan akte kelahiran dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
3. Mengetahui faktor penghambat etika proses pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki nilai manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagaimana berikut ini,

1. Manfaat Teoritis: Untuk Pengembangan keilmuan dan tenplogi untuk kemaslahatan orang banyak serta memberikan tambahan informasi terkait etika pelayanan publik dalam kaitannya dengan upaya mewujudkan *Good Governance*.

2. Manfaat Praktis: Menjadi bahan masukan bagi kebijakan pelayanan public untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul, Wahab, Solicin, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara,* Jakarta Bumi Aksara.

Arikunto dan Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Penerbit Rineka Cipta Jakarta 1996.

Badudu, J.S. Sutan, Muhamad, Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia,* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2000.

Taliziduhu, Ndraha, *Research Teori Metodologi Administrasi*, Bima Aksara, 1985 : 44.

Lijan, Poltrak, Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Teori, Kebijakan, dan Implementasi di terbit oleh PT. Bumi Aksara Mei 2006-April 2007.

Fullan, M., *Leading In A Culture Of Change,* San Fransisko: Jossey - Bass 2001.

Islamy, M., Irfan, *Kebijakan Public Dan Kepentingan Daerah DPRD Kota,* Kediri, Unibraw, Malang 2000.

J.S. Badudu, Sutan, Mohamamad, Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 2001, hal. 781-782.

Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta STIA LAN Pres, 2000, hal. 8.

Moh. Nazir, Ph. D. *Metode Penelitian*, cetakan ke 5, Penerbit Grahana Indonesia, Pjaten Barat Jakarta.

Mudrajad, Kuncoro, Ph.D. *Metode Penelitian untuk Bisnis dan Ekonomi*, Penerbit Erlangga, Eds Januari, 2003.

Miles, Mathew, B. A. and Michael, Huberman, 1992. *Analisa data kualitatif,* UI Press, Jakarta.

Noeng, Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit Rake Sarasin Yogyakarta, Edisi IV 2000 : 139.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitaf (R & D),* Penerbit Alfabeta, Eds Juli, 2006.

Pusli, Budiman, *Pelayanan Publik Era Reformasi*, www.pikiran rakyat.com edisi 7 Juli 2004.

Samparan, Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan,* Jakarta STIA LAN Press 200 hal. 8.

Suharyadi, *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Buku 1, Jakarta, Salemba 4, 2003.

Syafruddin, Nurdin dan Basyiruddin, Usman, Guru Profesional dan Implementasi Kurikulum Jakarta: Ciputat Pers, 2002.

Syafiie, Inu, Kencana, Djamaluddin, Tandjung, Supardan, Modeong, *Ilmu Administrasi* Binaman Pressindo, 2004.

Tachjan, *Implementasi Kebijakan Publik,* Bandung: AIPI, 2006.

http://sevli074.wordpress.com/2009/01/25/teknik-pengumpulan-data/
http://www.scribd.com/doc/38307518/Metode-Pengumpulan-Data.