

## ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG

Nabila Faihanah Putri<sup>1</sup>, Ayunda Putri Aullia<sup>2</sup>, Anindya Putri Ramadhani<sup>3</sup>, Fairuz Qolbie<sup>4</sup>, Aulia Figo  
Kendamamukti<sup>5</sup>  
Ilmu Pemerintahan, Universitas Brawijaya, Malang  
E-mail: \*[fainabilla@student.ub.ac.id](mailto:fainabilla@student.ub.ac.id)<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Etika pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang berkualitas dan berkeadilan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi nilai-nilai etika pelayanan publik pada Dispendukcapil Kota Malang menggunakan kerangka teori Public Service Ethics dari Bowman dan West. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui wawancara semi-terstruktur dengan staf Dispendukcapil dan masyarakat pengguna layanan, serta diperkuat studi literatur dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi etika pelayanan telah berjalan dengan baik, tercermin dari penerapan budaya kerja 5S, kepatuhan terhadap Standar Pelayanan, sistem penghargaan pegawai, serta sikap aparatur yang dinilai ramah dan non-diskriminatif oleh masyarakat. Transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi dan program Jemput Bola, sedangkan akuntabilitas tercermin dari kepastian waktu layanan dan pemanfaatan teknologi digital. Adanya tantangan berupa inkonsistensi pelayanan saat volume pemohon tinggi dan ketergantungan terhadap infrastruktur digital yang rentan gangguan. Penguatan etika pelayanan ke depan perlu difokuskan pada optimalisasi sistem digital, manajemen beban kerja yang proporsional, dan peningkatan kapasitas organisasi secara menyeluruh.

### Kata kunci

**Etika Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Dispendukcapil, Transparansi dan Akuntabilitas**

### ABSTRACT

*Public service ethics constitutes the primary foundation for delivering quality and equitable population administration services. This study aims to analyze the implementation of public service ethics values at the Dispendukcapil of Malang City, employing Bowman and West's Public Service Ethics framework. A qualitative descriptive method was applied through semi-structured interviews with Dispendukcapil staff and service users, supplemented by literature review and field observation. The findings reveal that service ethics implementation has been well-established, reflected in the 5S work culture, compliance with Service Standards, employee reward systems, and officials' attitudes assessed as friendly and non-discriminatory by the community. Transparency is realized through information disclosure and the Jemput Bola outreach program, while accountability is demonstrated through service time guarantees and digital technology utilization. Challenges exist in the form of service quality inconsistencies during high-volume periods and dependency on disruption-prone digital infrastructure. Future strengthening of service ethics should focus on optimizing digital systems, proportional workload management, and enhancing organizational capacity.*

### Keywords

**Public Service Ethics, Population Administration, Dispendukcapil, Transparency and Accountability**

## 1. PENDAHULUAN

Dinamika penyelenggaraan pemerintahan modern saat ini menempatkan pelayanan publik sebagai episentrum atau titik pengabdian aparatur negara terhadap masyarakat. Sejalan dengan pergeseran paradigma dari birokrasi tradisional menuju New Public Service dan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance), negara dituntut untuk hadir secara nyata melalui pelayanan yang tidak hanya prosedural tetapi juga responsif, transparan, dan berkeadilan. Transformasi fundamental dalam era otonomi daerah telah mendudukkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat sebagai Barometer utama dalam menilai derajat keberhasilan suatu instansi pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mengamanatkan bahwasanya penyelenggaraan pelayanan harus berasaskan pada kesamaan hak perlakuan yang adil, serta keprofesionalan aparatur (Pemerintah Republik Indonesia, 2009). Dalam hal ini, kualitas layanan publik menjadi wujud konkret dari seberapa efektif pemerintah daerah mampu menerjemahkan amanat perundang-undangan menjadi tindakan afirmatif yang mempermudah kehidupan warganya, sekaligus menghapus stigma birokrasi yang kaku.

Dalam spektrum pelayanan publik yang sangat luas, sektor administrasi kependudukan memegang peranan yang paling fundamental, esensial, dan tidak terpisahkan dari siklus kehidupan setiap individu. Kepemilikan dokumen administrasi seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), hingga berbagai produk pencatatan sipil seperti Akta Kelahiran, Perkawinan, dan Kematian merupakan bentuk legitimasi dan pengakuan formal negara atas status perdata warganya. Lebih dari itu, dokumen-dokumen ini telah bertransformasi menjadi instrumen vital sebagai Master key atau kunci utama bagi masyarakat untuk dapat mengakses hak-hak sipil lanjutannya, mulai dari jaminan kesehatan, akses pendidikan inklusif, perbankan, bantuan sosial, hingga partisipasi dalam proses demokrasi (Pemerintah Republik Indonesia, 2013). Mengingat kedudukannya yang sangat krusial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di tingkat daerah memikul tanggung jawab konstitusional yang sangat berat sebagai garda terdepan pelindung hak identitas warga negara.

Dengan demikian, optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan tidak dapat dicapai secara Paripurna jika hanya bersandar pada modernisasi infrastruktur, digitalisasi sistem informasi atau sekedar kepatuhan pada kelengkapan fasilitas fisik. Jantung dari pelayanan publik yang bagus sejatinya terletak pada internalisasi nilai-nilai etika dan moralitas para aparatur sipil negara (ASN) yang menjadi subjek penyelenggara layanan. Etika pelayanan publik menuntut adanya standar perilaku birokrasi yang menjunjung tinggi nilai persamaan hak (equality), empati, integritas, perlakuan yang non diskriminatif serta kesantunan dalam merespon setiap keluhan masyarakat (Bisri & Asmoro, 2019). Ketika dimensi etis ini terabaikan, institusi pemerintah rentan terjangkit berbagai patologi birokrasi, seperti kelambanan birokrasi (red tape), praktik pungutan liar tersembunyi, arogansi petugas, hingga favoritisme. Dampak negatif dari pelanggaran etika semacam ini bukan sekedar ketidaknyamanan administratif melainkan berpotensi besar memicu degradasi kepercayaan publik (public trust) terhadap wibawa dan legitimasi pemerintah secara keseluruhan.

Kompleksitas tantangan ini menjadi semakin nyata apabila kita menelaah konstelasi demografis Kota Malang. Sebagai salah satu episentrum pertumbuhan di Jawa Timur Kota Malang merepresentasikan karakteristik kota metropolitan yang sangat dinamis. Predikatnya sebagai kota pendidikan yang menampung ratusan ribu mahasiswa

dari seluruh penjuror nusantara dipadukan dengan pesatnya industri pariwisata dan sentra bisnis kreatif memicu tingkat mobilitas dan migrasi penduduk yang sangat eksponensial. Laju urbanisasi dan sirkulasi demografi ini berimplikasi langsung pada lonjakan eskalasi permohonan layanan administrasi kependudukan setiap harinya (Fathony dkk., 2023). Menghadapi beban kerja yang masif tersebut, Dispendukcapil Kota Malang dituntut untuk senantiasa adaptif, berinovasi, dan bekerja dengan ritme yang jauh lebih cepat. Meskipun adopsi teknologi melalui layanan dalam jaringan online telah masif digalakkan untuk memangkas antrian fisik, interaksi tatap muka antara warga dan petugas tetap menjadi sebuah keniscayaan. Hal ini terutama berlaku bagi kelompok masyarakat rentan, penduduk lanjut usia yang mengalami kesenjangan digital, atau pada kasus-kasus perbaikan data yang membutuhkan konsultasi mendalam dan verifikasi faktual. Pada titik interaksi krusial inilah, etika, kesabaran dan profesionalisme petugas diuji secara nyata di lapangan.

Bertitik tolak dari persilangan antara tuntutan normatif dan realitas sosiologis masyarakat Kota Malang yang dinamis kajian analitis mengenai etika aparatur menjadi sangat urgen untuk diangkat. Aliran ini dirancang untuk membongkar dan menelaah secara kritis dimensi etika dan moral yang melandasi Setiap tindakan birokrasi di ruang pelayanan. Melalui “Analisis Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, diharapkan dapat teridentifikasi berbagai celah hambatan etis yang masih mereduksi kualitas layanan, sehingga mampu menghasilkan kerangka rekomendasi yang konstruktif guna mengkonstruksi birokrasi yang Humanis, bermartabat, dan berorientasi mutlak pada pemenuhan ekspektasi masyarakat.

Landasan teori yang digunakan pada penelitian ini adalah *Public Service Ethics*, yaitu menekankan bahwa setiap aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat harus berpedoman pada nilai-nilai moral, norma, serta tanggung jawab profesional. Bowman dan West menjelaskan bahwa etika pelayanan publik berfokus pada pertanyaan mendasar mengenai “*what is the right thing to do*” atau tindakan apa yang seharusnya dilakukan secara benar dalam proses pelayanan publik. Dalam administrasi pemerintahan, selain berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan yang formal, etika juga mencakup sikap kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan penghormatan terhadap hak masyarakat sebagai penerima layanan publik. Menurut Bowman dan West, etika pelayanan publik juga menekankan agar aparatur negara tidak hanya dituntut untuk *do things right*, tetapi juga *do the right things*, yaitu melakukan tindakan yang benar secara moral dalam proses pelayanan. Hal ini mencakup prinsip transparansi, akuntabilitas, perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif, serta komitmen untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Bowman & West, 2022).

Sejalan dengan pandangan tersebut, etika pelayanan publik berfungsi sebagai pedoman perilaku bagi aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berfokus pada kepentingan masyarakat. Penerapan etika yang baik dapat mendorong terwujudnya pelayanan yang lebih responsif, transparan, tidak diskriminatif, serta mampu meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan (Nuraini, 2019). Penerapan etika dalam pelayanan publik terlihat dari cara pegawai berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Sikap dari para pegawai menjadi hal yang paling mudah untuk dirasakan, contohnya dapat dilihat dari pelayanan yang bersahabat, tidak diskriminatif, dan kemampuan untuk memperlakukan setiap individu dengan adil.

Selain itu, keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan biaya pelayanan juga mencerminkan adanya komitmen etika, karena masyarakat memerlukan

informasi yang jelas dan mudah dipahami. Selain interaksi dalam pelayanan, etika juga terlihat dari tanggung jawab lembaga dalam melaksanakan pelayanan secara konsisten. Para pegawai diharapkan untuk mengikuti prosedur operasional standar yang telah ditetapkan dan tetap menjaga mutu pelayanan meskipun menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Tanggapan terhadap keluhan dari masyarakat juga adalah aspek penting, karena dari hal itu terlihat kesungguhan lembaga dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan. Namun, tidak semua aspek pelayanan tercantum secara mendetail dalam peraturan yang ada (Bowman & West, 2022).

Dalam situasi tertentu, pegawai perlu membuat keputusan dengan mempertimbangkan nilai-nilai etika yang dianut. Pilihan tindakan yang diambil dalam kondisi seperti ini menggambarkan sejauh mana pegawai mampu memprioritaskan kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Nilai-nilai etika seperti integritas, kejujuran, tanggung jawab, profesionalisme, dan komitmen terhadap kepentingan publik menjadi dasar atau landasan penting dalam pengambilan keputusan oleh aparatur pemerintah. Penerapan nilai-nilai tersebut secara stabil dapat meminimalisir terjadinya maladministrasi (perilaku atau tindakan yang menyimpang dari aturan, prosedur, atau prinsip pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat merugikan masyarakat) serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Yudianto et al., 2024).

Teori etika pelayanan publik diterapkan dalam kajian ini untuk mengevaluasi penerapan nilai-nilai etika secara menyeluruh dalam administrasi kependudukan. Selain berfokus pada sikap para pegawai, transparansi informasi serta tanggung jawab lembaga dalam memberikan pelayanan juga menjadi hal yang perlu untuk diperhatikan. Dari sini, dapat dinilai apakah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah mencerminkan prinsip etika pelayanan publik yang berpihak pada kepentingan masyarakat.

## **2. METODE PENELITIAN**

Dalam menyusun penelitian ini, kelompok kami menggunakan metode kualitatif serta pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggali, memahami, dan menganalisis secara langsung mengenai fenomena yang terjadi di lapangan (Abdussamad & Sik, 2021). Penggunaan metode kualitatif dinilai sangat relevan karena fokus utama penelitian ini adalah untuk mengukur konsep etika pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang, yang mana perlu untuk adanya pemahaman komprehensif dan interpretasi langsung dari realitas sosial yang ada. Pemilihan Dispendukcapil Kota Malang sebagai fokus utama dalam penelitian didasarkan pada peran vital instansi tersebut sebagai ujung tombak pelayanan administrasi kependudukan dasar yang secara intensif bersentuhan langsung dengan dinamika kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2021). Untuk memperoleh data yang akurat dan komprehensif, proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua teknik utama, yaitu wawancara mendalam dan studi literatur. Teknik wawancara dilakukan secara semi-terstruktur guna menggali informasi secara fleksibel namun tetap berpegang pada fokus penelitian. Narasumber dalam wawancara ini akan mencakup dua sisi utama, yaitu aparatur penyelenggara pelayanan di Dispendukcapil Kota Malang dan masyarakat selaku pengguna layanan untuk mengukur efektivitas dan kepuasan atas pelayanan yang diterima. Melalui dialog langsung ini, kelompok kami dapat meneliti realitas pelayanan, hambatan langsung, serta sikap aparatur di lapangan dalam menjalankan tugasnya.

Sebagai penguat dalam pengumpulan data primer dari wawancara, penelitian ini juga menggali data sekunder yang didapat melalui studi literatur. Penelusuran kepustakaan dilakukan dengan mengkaji berbagai literatur akademik, jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan etika pelayanan publik (Saputra & Sunarya, 2024). Seluruh data yang terkumpul dari lapangan dan tinjauan pustaka tersebut kemudian dianalisis secara berkesinambungan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga menghasilkan sebuah analisis yang objektif, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Implementasi Nilai-nilai Etika Pelayanan Publik dalam Interaksi Aparatur**

Pelayanan publik dalam perspektif *Public Service Ethics* menempatkan perilaku aparatur sebagai representasi langsung nilai moral birokrasi dalam praktik administratif. Bowman dan West menekankan bahwa etika pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap prosedur formal, tetapi juga mencakup bagaimana aparatur memperlakukan masyarakat secara adil, menghormati hak-hak warga, serta menunjukkan integritas dalam setiap interaksi pelayanan (Bowman & West, 2022). Dimensi seperti empati, kesetaraan perlakuan, dan sikap responsif menjadi indikator penting dalam menilai kualitas etika pelayanan (Denhardt & Denhardt, 2015). Penelitian Yanur 2023 juga menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh perilaku aparatur yang mencerminkan nilai-nilai etika tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh sistem yang ada, tetapi juga oleh sejauh mana nilai-nilai etika diinternalisasi dalam perilaku individu aparatur saat berinteraksi langsung dengan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi nilai-nilai etika pelayanan di Dispendukcapil Kota Malang tidak hanya diwujudkan melalui perilaku individu pegawai, tetapi juga didukung oleh berbagai mekanisme organisasi.

Hasil wawancara dengan staf Dispendukcapil menunjukkan bahwa seluruh proses pelayanan dilaksanakan berdasarkan Standar Pelayanan (SP) yang mengatur alur kerja maupun perilaku aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Selain itu, instansi secara aktif menanamkan budaya pelayanan melalui penerapan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun), yang secara rutin disosialisasikan dalam rapat internal dan ditampilkan pada area pelayanan sebagai pengingat bagi pegawai. Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi yang menunjukkan adanya poster 5S dan berbagai media informasi pelayanan yang dipasang pada ruang pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa etika pelayanan tidak hanya dipahami sebagai tanggung jawab individu, tetapi juga menjadi bagian dari budaya organisasi yang dibangun secara sistematis (Kardina & Frinaldi, 2024). Hasil wawancara dengan pengguna layanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai sikap aparatur telah mencerminkan nilai etika pelayanan yang baik, terutama dalam aspek keramahan, kesopanan, dan kemampuan memberikan bantuan ketika masyarakat mengalami kesulitan administrasi. Beberapa responden menyatakan bahwa petugas memberikan penjelasan yang jelas terkait prosedur pelayanan dan membantu mencari solusi ketika terdapat kekurangan dokumen persyaratan. Temuan ini menunjukkan adanya penerapan nilai empati dan responsivitas yang menjadi bagian penting dalam etika pelayanan publik. Kesesuaian antara standar pelayanan yang diterapkan organisasi

dengan pengalaman masyarakat mengindikasikan bahwa internalisasi nilai etika telah diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Selain melalui sosialisasi dan pengawasan, Dispendukcapil Kota Malang juga menerapkan mekanisme penghargaan bagi pegawai teladan yang diberikan secara berkala. Keberadaan sistem penghargaan tersebut menunjukkan bahwa organisasi tidak hanya berupaya mengendalikan perilaku aparatur melalui aturan formal, tetapi juga memberikan motivasi bagi pegawai untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang baik (Tupan, Laurens & Selanno, 2025). Dalam perspektif etika organisasi, pendekatan ini penting karena mampu memperkuat komitmen aparatur terhadap nilai-nilai pelayanan publik secara berkelanjutan. Dengan demikian, implementasi etika pelayanan tidak hanya bergantung pada kesadaran personal pegawai, tetapi juga didukung oleh sistem organisasi yang mendorong perilaku profesional dan berorientasi pada kepentingan Masyarakat. Dimensi keadilan dan kesetaraan pelayanan dapat ditelusuri melalui konsistensi perlakuan aparatur terhadap seluruh pengguna layanan tanpa memandang kondisi atau latar belakang tertentu. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, tidak ditemukan indikasi perlakuan diskriminatif dalam proses pelayanan. Seluruh responden menyatakan bahwa pelayanan diberikan sesuai prosedur yang berlaku dan setiap pemohon memperoleh kesempatan yang sama untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Temuan ini menunjukkan bahwa prinsip kesetaraan telah diupayakan dalam praktik pelayanan. Hasil tersebut sejalan dengan pandangan Bisri dan Asmoro (2019) yang menegaskan bahwa profesionalisme aparatur menjadi faktor penting dalam menjaga keadilan pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa konsistensi penerapan etika pelayanan masih menghadapi tantangan dalam kondisi operasional tertentu. Salah satu responden mengungkapkan bahwa pada saat antrean pelayanan sedang ramai, beberapa petugas terlihat kurang komunikatif dibandingkan situasi normal. Hasil observasi juga menunjukkan adanya aktivitas pelayanan yang cukup padat dengan jumlah pemohon yang relatif banyak pada beberapa loket pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi pelayanan dapat dipengaruhi oleh beban kerja dan tekanan pelayanan yang dihadapi aparatur (Purwanti dkk, 2025). Dengan kata lain, implementasi etika pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh pemahaman individu terhadap nilai-nilai etika, tetapi juga oleh kapasitas organisasi dalam mengelola volume pelayanan yang tinggi (Yanur, 2023). Selain itu, kemampuan aparatur dalam memberikan solusi terhadap kendala administratif menunjukkan adanya dimensi etika yang bersifat kontekstual dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara, ketika masyarakat mengalami kekurangan dokumen persyaratan, petugas tidak serta-merta menolak permohonan, melainkan memberikan alternatif penyelesaian agar proses pelayanan tetap dapat berjalan sesuai ketentuan. Pola ini mencerminkan adanya penerapan prinsip *do the right things* dalam praktik pelayanan, di mana keputusan tidak hanya didasarkan pada aturan formal, tetapi juga pada pertimbangan kepentingan masyarakat. Kemampuan menyeimbangkan aspek prosedural dan kebutuhan pengguna layanan menjadi salah satu indikator penting dalam implementasi etika pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan Masyarakat (Mozin dkk, 2026).

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi nilai-nilai etika pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Malang telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini tercermin dari adanya dukungan sistem organisasi melalui SOP, budaya kerja 5S, evaluasi internal, dan pemberian penghargaan kepada pegawai, serta diperkuat oleh penilaian positif masyarakat terhadap sikap aparatur. Namun demikian, penelitian juga

menunjukkan bahwa konsistensi penerapan etika pelayanan masih perlu diperkuat, terutama pada situasi pelayanan dengan tingkat kunjungan yang tinggi. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas pelayanan dan penguatan budaya organisasi menjadi penting untuk memastikan bahwa nilai-nilai etika dapat diterapkan secara konsisten dalam setiap interaksi pelayanan publik.

### **3.2 Transparansi, Akuntabilitas, dan Profesionalisme sebagai pilar Etika Pelayanan**

Transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme merupakan prinsip utama dalam etika pelayanan publik yang berfungsi untuk memastikan bahwa pelayanan dilaksanakan secara terbuka, bertanggung jawab, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam perspektif *Public Service Ethics*, transparansi tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan informasi, tetapi juga menyangkut kemudahan masyarakat dalam memperoleh dan memahami informasi yang diperlukan selama proses pelayanan. Penelitian Marshanda, dkk (2024) menunjukkan bahwa tingkat transparansi dan akuntabilitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan implementasi etika aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan alur pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas etika pelayanan suatu instansi.

Berdasarkan hasil penelitian, prinsip transparansi telah diupayakan oleh Dispendukcapil Kota Malang melalui berbagai saluran informasi, baik secara langsung maupun digital. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan biaya pelayanan dapat diakses melalui website, media sosial, serta berbagai media informasi yang tersedia di lingkungan kantor pelayanan. Hasil observasi menunjukkan adanya banner dan papan informasi yang memuat berbagai jenis layanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi sebelum mengajukan permohonan layanan. Selain itu, Dispendukcapil juga melaksanakan program Jemput Bola (Jempol) sebagai sarana sosialisasi langsung kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan administrasi kependudukan dan pentingnya mengurus dokumen secara mandiri tanpa menggunakan jasa perantara atau calo. Temuan ini menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya diwujudkan melalui penyediaan informasi secara pasif, tetapi juga melalui upaya proaktif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan publik. Berdasarkan penelitian Budiman dkk, 2022 dijelaskan bahwa transparansi yang tidak diiringi dengan responsivitas aparatur dapat menimbulkan kesenjangan dalam kualitas pelayanan. Ada temuan yang menunjukkan bahwa keterbukaan informasi di Dispendukcapil Kota Malang didukung oleh sikap aparatur yang komunikatif, sehingga membantu masyarakat memahami alur pelayanan dengan lebih baik. Keterpaduan antara informasi yang tersedia dan kemampuan aparatur dalam menjelaskan menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Selain transparansi, akuntabilitas juga menjadi unsur penting dalam pelaksanaan etika pelayanan publik. Akuntabilitas tidak hanya berkaitan dengan pelaporan kinerja, tetapi juga menyangkut tanggung jawab instansi dalam memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan kepada masyarakat. Hasil wawancara dengan staf Dispendukcapil menunjukkan bahwa setiap pemohon memperoleh tanda terima yang memuat estimasi waktu penyelesaian layanan sebagai bentuk komitmen instansi terhadap kepastian pelayanan. Apabila terjadi keterlambatan penyelesaian dokumen melebihi batas waktu yang telah ditentukan, instansi berupaya menghubungi pemohon dan memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi pelayanan. Praktik tersebut menunjukkan adanya tanggung jawab institusional untuk memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan sesuai standar yang telah dijanjikan kepada masyarakat. Akuntabilitas pelayanan juga terlihat dari

pemanfaatan teknologi dalam proses penyampaian dokumen kepada masyarakat. Beberapa dokumen administrasi kependudukan dapat dikirimkan melalui surat elektronik (email) sehingga masyarakat tidak selalu harus datang kembali ke kantor pelayanan untuk mengambil dokumen yang telah selesai diproses. Mekanisme ini menunjukkan adanya upaya meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus mempertahankan tanggung jawab instansi terhadap penyelesaian layanan. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak hanya diwujudkan melalui kepatuhan terhadap prosedur administratif, tetapi juga melalui kemampuan instansi dalam memberikan kepastian dan kemudahan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Profesionalisme aparatur menjadi aspek lain yang tidak terpisahkan dari etika pelayanan publik, khususnya dalam menjaga konsistensi dan kualitas pelayanan. Penelitian Yuniar, dkk 2025 menegaskan bahwa profesionalisme berkaitan erat dengan integritas, kompetensi, serta kepatuhan terhadap standar operasional yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap berkas permohonan yang masuk terlebih dahulu diverifikasi sesuai persyaratan yang berlaku sebelum diproses lebih lanjut. Pada layanan berbasis digital, sistem Si Apel secara otomatis melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dokumen sehingga berkas yang tidak sesuai dapat segera diketahui oleh pemohon. Selain itu, komunikasi dengan masyarakat dilakukan melalui saluran pelayanan resmi untuk menjaga keamanan informasi dan profesionalitas pelayanan. Situasi ini menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur tidak hanya diukur dari kemampuan individu, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sistem dan beban kerja. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh etika pejabat publik dalam menjalankan tugasnya secara konsisten, Konsistensi dalam memberikan pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai apakah prinsip profesionalisme telah dijalankan secara optimal dalam praktik pelayanan sehari-hari (Wawan & Mayrudin, 2020). Temuan menarik lainnya adalah adanya prosedur verifikasi tambahan pada dokumen tertentu yang memiliki tingkat kerawanan tinggi. Dalam kondisi pengambilan dokumen oleh pihak yang diberi kuasa, petugas melakukan verifikasi identitas secara langsung untuk memastikan bahwa dokumen diterima oleh pihak yang berhak. Praktik tersebut menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur tidak hanya diwujudkan dalam kecepatan pelayanan, tetapi juga dalam upaya menjaga keamanan dan kerahasiaan dokumen kependudukan yang dimiliki masyarakat. Dengan demikian, profesionalisme dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga pada perlindungan hak-hak warga negara.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa implementasi transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme masih menghadapi tantangan tertentu. Beberapa responden menyampaikan bahwa keterlambatan pelayanan terkadang masih terjadi akibat antrean yang tinggi maupun gangguan sistem pelayanan digital. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh perilaku aparatur, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur dan sistem pendukung pelayanan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi etika pelayanan publik memerlukan sinergi antara kompetensi aparatur, dukungan teknologi, dan kapasitas organisasi dalam mengelola volume pelayanan yang terus meningkat. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme telah menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Malang. Berbagai upaya seperti penyediaan informasi yang terbuka, sosialisasi langsung kepada masyarakat, kepastian waktu pelayanan, pemanfaatan teknologi digital, serta penerapan prosedur verifikasi

yang ketat menunjukkan komitmen instansi dalam mewujudkan pelayanan publik yang beretika. Namun demikian, peningkatan kualitas sistem digital dan penguatan kapasitas pelayanan masih diperlukan agar implementasi prinsip-prinsip tersebut dapat berjalan secara lebih optimal dan berkelanjutan.

### **3.3 Problematika Etika dan Dampaknya terhadap Kepercayaan Publik**

Etika pelayanan publik diuji melalui keberhasilan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, tetapi juga melalui kemampuan organisasi mempertahankan kualitas pelayanan ketika menghadapi berbagai kendala operasional. Dalam perspektif *Public Service Ethics*, kualitas etika pelayanan tidak hanya tercermin dari kepatuhan terhadap norma dan prosedur, tetapi juga dari konsistensi pelayanan yang diterima masyarakat dalam berbagai situasi. Oleh karena itu, problematika etika pelayanan tidak selalu muncul dalam bentuk pelanggaran yang bersifat langsung, melainkan dapat terlihat dari kondisi yang menghambat pemenuhan hak pelayanan masyarakat secara optimal (Timbuleng dkk, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Malang. Sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas bersikap ramah, komunikatif, dan membantu masyarakat dalam menyelesaikan urusan administrasi kependudukan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih dirasakan oleh pengguna layanan, terutama terkait keterlambatan pelayanan yang terjadi pada kondisi tertentu. Beberapa responden menyampaikan bahwa penyelesaian dokumen terkadang membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan estimasi awal akibat tingginya jumlah pemohon maupun adanya gangguan pada sistem pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima masyarakat tidak selalu berada pada kondisi yang sama dalam setiap waktu pelayanan.

Dalam perspektif etika pelayanan publik, kondisi tersebut penting untuk diperhatikan karena konsistensi pelayanan merupakan salah satu indikator utama keadilan pelayanan. Meskipun keterlambatan yang terjadi tidak secara langsung disebabkan oleh kelalaian aparatur, pengalaman pelayanan yang berbeda antar pengguna dapat memunculkan persepsi ketidaksetaraan dalam memperoleh layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menilai kualitas pelayanan berdasarkan hasil akhir yang diterima, tetapi juga berdasarkan pengalaman selama proses pelayanan berlangsung (Budiman dkk, 2022). Dengan demikian, tantangan etika pelayanan tidak hanya terletak pada perilaku aparatur, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan dalam berbagai kondisi operasional. Salah satu temuan yang cukup menonjol dalam penelitian ini adalah tingginya ketergantungan pelayanan administrasi kependudukan terhadap sistem digital. Dispendukcapil Kota Malang telah memanfaatkan berbagai inovasi digital seperti layanan berbasis aplikasi, komunikasi elektronik, serta sistem verifikasi dokumen untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Pemanfaatan teknologi tersebut memberikan berbagai manfaat, seperti kemudahan akses informasi, percepatan proses administrasi, dan peningkatan transparansi pelayanan (Mozin dkk, 2026). Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa gangguan sistem masih menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

Temuan tersebut menunjukkan adanya paradoks dalam transformasi digital pelayanan publik. Di satu sisi, digitalisasi menjadi instrumen penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Di sisi lain, ketika sistem mengalami gangguan, aparatur memiliki ruang yang terbatas untuk mempercepat proses pelayanan karena sebagian besar tahapan pelayanan bergantung pada sistem yang digunakan. Kondisi ini

menyebabkan aparatur tetap dituntut memberikan pelayanan yang cepat dan responsif, meskipun kendala yang dihadapi berada di luar kendali langsung mereka. Kualitas etika pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh perilaku aparatur, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur teknologi yang mendukung pelayanan publik. Selain faktor teknologi, hasil observasi menunjukkan bahwa aktivitas pelayanan di Dispendukcapil Kota Malang berlangsung dengan intensitas yang cukup tinggi. Tingginya jumlah pemohon yang datang setiap hari berpotensi meningkatkan beban kerja aparatur dan memengaruhi efektivitas pelayanan. Dalam kondisi tertentu, tekanan pelayanan yang tinggi dapat memengaruhi kualitas komunikasi antara petugas dan masyarakat, terutama ketika aparatur harus melayani banyak pemohon dalam waktu yang bersamaan. Situasi ini menunjukkan bahwa problematika etika pelayanan tidak dapat dipahami semata-mata sebagai persoalan moral individu, melainkan juga berkaitan dengan kapasitas organisasi dalam mengelola sumber daya, beban kerja, dan kebutuhan pelayanan masyarakat yang terus meningkat.

Berbagai problematika tersebut memiliki implikasi langsung terhadap tingkat kepercayaan publik. Kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik dibangun melalui pengalaman nyata yang mereka rasakan selama menerima pelayanan. Ketika pelayanan diberikan secara cepat, jelas, dan konsisten, masyarakat cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap institusi pemerintah. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan, gangguan sistem, maupun pengalaman pelayanan yang berbeda antar pengguna berpotensi menimbulkan keraguan terhadap kemampuan institusi dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat (Bisri & Asmoro, 2019). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa problematika etika pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Malang lebih banyak dipengaruhi oleh faktor operasional dan sistem pelayanan dibandingkan oleh perilaku aparatur. Dengan kata lain, tantangan utama yang dihadapi bukan terletak pada rendahnya komitmen etika pegawai, melainkan pada bagaimana organisasi mampu menjaga kualitas pelayanan secara konsisten di tengah tingginya volume pelayanan dan ketergantungan terhadap sistem digital. Oleh karena itu, upaya penguatan etika pelayanan tidak hanya perlu difokuskan pada peningkatan kapasitas individu aparatur, tetapi juga pada penguatan infrastruktur pelayanan, optimalisasi sistem digital, serta peningkatan kapasitas organisasi agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berlangsung secara konsisten dan berkelanjutan.

#### **4. KESIMPULAN**

Secara keseluruhan, implementasi nilai-nilai etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah berjalan dengan baik dan terstruktur. Keberhasilan ini didukung oleh mekanisme organisasi yang kuat, seperti penerapan Standar Pelayanan, pelebagaan budaya kerja, serta sistem penghargaan bagi pegawai yang terbukti mampu mendorong perilaku empatik, responsif, dan adil tanpa diskriminasi. Pilar transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme juga diwujudkan secara proaktif melalui keterbukaan informasi publik, program sosialisasi langsung, pemberian kepastian waktu layanan, hingga prosedur verifikasi berkas yang ketat demi menjaga keamanan data warga. Interaksi aparatur yang komunikatif dan berorientasi pada penyelesaian masalah menunjukkan bahwa etika pelayanan telah terinternalisasi bukan hanya sebagai aturan formal, melainkan sebagai budaya kerja.

Meskipun fondasi etika dan perilaku aparatur sudah dinilai positif oleh masyarakat, konsistensi pelayanan masih dihadapkan pada sejumlah tantangan operasional yang signifikan. Problematika utama yang teridentifikasi tidak bersumber pada pelanggaran moral atau kelalaian individu, melainkan pada kapasitas sistem dalam menangani tingginya volume pemohon dan ketergantungan masif pada infrastruktur digital. Adanya gangguan sistem daring atau penumpukan antrean kerap kali memicu keterlambatan layanan dan membatasi ruang gerak aparatur untuk berkomunikasi secara optimal. Situasi paradoks dalam transformasi digital ini melahirkan ketidakkonsistenan pengalaman pengguna yang rentan memengaruhi persepsi keadilan dan fluktuasi tingkat kepercayaan publik terhadap institusi.

Sebagai kesimpulan, kualitas etika pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Malang sangat dipengaruhi oleh sinergi antara kesiapan aparatur dan keandalan infrastruktur pendukungnya. Karena tantangan yang ada lebih bersifat struktural dan operasional, maka strategi penguatan etika pelayanan ke depan tidak boleh hanya bertumpu pada pembinaan karakter individu pegawai. Institusi perlu memprioritaskan peningkatan kapasitas organisasi secara menyeluruh, yang mencakup optimalisasi keandalan peladen sistem digital, manajemen beban kerja aparatur yang lebih proporsional, serta penyusunan prosedur mitigasi saat terjadi lonjakan pemohon atau gangguan teknis. Keseimbangan antara kompetensi sumber daya manusia dan keandalan teknologi merupakan kunci utama untuk memastikan pelayanan administrasi kependudukan tetap berjalan konsisten, responsif, dan beretika dalam segala kondisi.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Bowman, J. S., & West, J. P. (2022). *Public service ethics: Individual and institutional responsibilities* (3rd ed.). New York: Routledge.
- Budiman., Farhanuddin, A.F., Setia, A.A.P., & Jauza, D. (2022). PENERAPAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74. <https://doi.org/10.63309/dialektika.v19i1.65>
- Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B. (2015). The New Public Service revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664-672. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>
- Dwiyanto, A. 2021. *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Ugm press.
- Fathony, A., Kusuma, D. R., & Setyawan, D. (2023). Strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. *JADMENT: Journal of Administration and Management*, 1(2), 112-125.
- Kardina, M. & Frinaldi, A. 2024. Inovasi Budaya Organisasi Publik untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Indonesia. *AL-DYAS*, 3(2), 626-634. [10.58578/aldyas.v3i2.2881](https://doi.org/10.58578/aldyas.v3i2.2881)
- Marshanda, S., Zikri, S.N., Pardrdr, C.S.C., Narendra, D., Hanoselina, Y., & Helmi, R.F. (2024). Analisis Peranan Etika Dalam Penerapan Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 2(2), 396–401. <https://doi.org/10.62379/jiksp.v2i2.1941>

- Mozin, S.Y., Mareteng, S.M., Ladiku, F., Noho, R.M., & Monoarfa, C. (2026). Budaya dan Etika Pelayanan Publik: Nilai, Norma, dan Tantangan dalam Administrasi Publik. *RISOMA: Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 4(2), 294-302. <https://doi.org/10.62383/risoma.v4i2.1621>
- Nuraini, S. (2019). *Penerapan Etika Administrasi Publik Sebagai Upaya dalam Mewujudkan Good Governance*. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 14(1).
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232. Sekretariat Negara.
- Purwanti, D., Semedi, A.B.P., Tri, R. & Sirojul, M. (2025). Distribusi Beban Kerja dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara: Studi pada Dinas Sosial Kota Sukabumi. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 28(2). <https://doi.org/10.31845/jwk.v28i2.986>
- Saputra, W. & Sunarya, Y. 2024. Perkembangan penelitian kualitatif dalam pembelajaran membaca: sebuah kajian studi literatur. *Jurnal Education and development*, 12(3), 64-69.
- Timbuleng, M., Johannes, R. A., Pangkey, I., & Mamonto, F. H. (2023). ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK: Studi Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 208–221. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i2.3543>
- Tupan, J., Laurens, S. & Selanno, H. (2025). Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 6(3), 1506-1515. <https://doi.org/10.55681/jige.v6i3.4073>
- Wawan., & Mayrudin, Y.M. (2020). Etika Pejabat Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 2(1), 1-17. <https://doi.org/10.24076/JSPG.2020v2i1.192>
- Yanur, M. (2023). Etika Birokrasi dalam Memberikan Pelayanan Publik. *Wacana: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin*, 10(1), 544-554. <https://doi.org/10.37304/wacana.v10i1.9583>
- Yudianto, E., Syamsya, M., Mustofa, A., Fian, S., & Nasution, H. (2024). *Urgensi Etika Administrasi Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Pelayanan Publik*. *Jurnal Niara*, 17(1).162-170.
- Yuniar, I., Prasetijowati, T., & Kurniawan, B.A. (2025). Etika Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Good Governance di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya. *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi)*, 12(2), 249-258. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v12i2.1643>