

PUBLIC PERCEPTION OF THE ETHICS OF PUBLIC SERVICE IN THE PELALAWAN REGENCY POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE (Case Study In Pangkalan Kerinci Kota)

Nurul Hidayah¹, Hambali², Haryono³

nurulhidayah686@yahoo.com¹, unri.hambali@yahoo.com², haryono@unri.ac.id³

No. Hp : 085272387502

Abstract: *This study aims to determine the public perception of the ethics of public service in the Pelalawan Regency Population and Civil Registration Service (Case Study in Pangkalan Kerinci Kota). This research was conducted from February to May 2019. The sampling technique was a purposive sampling technique. The sample in this study amounted to 100 people. Data collection techniques used are in the form of observation techniques, interviews and questionnaires. In analyzing data, researchers used a quantitative descriptive method. The results of this study indicate that the percentage of respondents who answered Very Good + Good was 66.80%, where the Good Category was in the range of 50.01-75%. It can be concluded that the public perception of the ethics of public service in the Department of Population and Civil Registration of Pelalawan Regency is in the category of "Good".*

Key Words: *Perception, Public Service Ethics, Department of Population and Civil Registration*

PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PELALAWAN (Studi Kasus di Kelurahan Pangkalan Kerinci Kota)

Nurul Hidayah¹, Hambali², Haryono³

nurulhidayah686@yahoo.com¹, unri.hambali@yahoo.com², haryono@unri.ac.id³

No. Hp : 085272387502

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan (Studi Kasus di Kelurahan Pangkalan Kerinci Kota). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari sampai bulan Mei 2019. Teknik pengambilan sampel adalah dengan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah berupa teknik observasi, wawancara dan angket. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persentase responden yang menjawab Sangat Baik + Baik sebanyak 66.80%, dimana Kategori Baik berada pada rentang 50.01-75%. Dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat tentang etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan berada pada kategori “Baik”.

Kata Kunci : Persepsi, Etika Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan (Hayat, 2017).

Dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hal itu sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik.

UU Pelayanan Publik juga menekankan dan mengatur tentang asas-asas umum pelayanan publik yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya oleh aparatur negara, antara lain asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminasi, keterbukaan, akuntabilitas, perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan (Lijan Poltak Sinambela, 2016).

Berbagai jenis atau bentuk hambatan reformasi birokrasi yang sudah sangat di kenal dan dirasakan masyarakat, antara lain ketika setiap mengurus sesuatu di kantor pemerintah merasakan prosedur yang berbelit-belit, lamban atau membutuhkan waktu yang lama, membutuhkan biaya yang besar termasuk biaya-biaya tambahan, pelayanan yang kurang ramah, terjadinya praktek kolusi, korupsi dan nepotisme, dan lain-lain. Menghadapi berbagai hambatan reformasi birokrasi tersebut menyebabkan kinerja birokrasi sampai dewasa ini belum menunjukkan perubahan yang signifikan (Yusriadi dan Misnawati, 2017).

Pengaruh politik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan aspek nepotisme dalam birokrasi masih bergejala. Dalam sistem pemerintahan, intervensi politik sering kali menjadi penghambat dalam kebijakan-kebijakan atau pelaksanaan kebijakan publik. Hal ini berpengaruh terhadap aspek pelayanan yang dilakukan. Sedangkan nepotisme terselip dalam kepentingan-kepentingan politik. Misalnya dalam pelayanan publik, kolega, dan orang terdekat lebih mempunyai pelayanan yang berbeda dengan biasanya lebih diprioritaskan, tentunya perilaku seperti ini akan menghambat pelaksanaan pelayanan, terjadi persepsi yang kurang baik dari masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

Begitu juga dengan kekerabatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sering kali tidak dapat dihindari. Jika kerabat dekat yang meminta layanan, maka dengan sigap dan cepat pelayanan segera dilakukan dengan kadangkala abai terhadap standar operasional pelayanan. Pun juga ketika orang lain yang meminta pelayanan, perlakuan tidak adil kadang diterimanya. Kinerja seperti ini memengaruhi filosofi pelayanan publik dan menyalahi standar pelayanan minimal.

Salah satu hal yang menjadi kepuasan masyarakat adalah etika penyelenggara pelayanan publik, bagaimana aparatur pemerintah bersikap ketika melayani masyarakat.. Hal yang terjadi di lapangan adalah ada aparat bersikap tidak ramah

kepada masyarakat, bahkan ada aparat tidak ada di tempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan pada saat jam kerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang etika pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Studi Kasus di Kelurahan Pangkalan Kerinci Kota).

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* sesuai kebutuhan. Peneliti memilih sampel yang dipandang cukup tahu dan cukup memahami tentang etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dan masyarakat yang memiliki kepentingan administrasi kependudukan serta bisa diajak bekerja sama seperti orang yang bersikap terbuka dalam menjawab semua pertanyaan yang diajukan peneliti. Peneliti mengambil sampel sebanyak 100 orang.

Adapun penetapan subjek penelitian di dasarkan dengan kriteria tertentu, yaitu:

1. Aparatur pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.
2. Aparatur Sipil Negara yang mengetahui peraturan tentang etika pelayanan publik.
3. Masyarakat yang pernah berurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.
4. Masyarakat yang menjalani pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan
5. Masyarakat yang mengambil Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dari responden penelitian dianalisis melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan semua data yang diinginkan
2. Mengklarifikasi alternatif jawaban responden
3. Menentukan besar presentase alternatif jawaban responden dengan menggunakan rumus. Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\% \quad (\text{Anas Sudijono, 2015})$$

4. Menyajikan dalam bentuk tabel
5. Memberikan penjelasan dan menarik kesimpulan.

Setiap pertanyaan mempunyai empat alternatif jawaban yaitu:
Untuk persepsi masyarakat:

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| a. Sangat Setuju (SS) | c. Kurang Setuju (KS) |
| b. Setuju (S) | d. Tidak Setuju (TS) |

Hasil analisa atau setiap opsi pada pertanyaan di konversi menjadi tolak ukur dalam pengambilan kesimpulan terhadap persepsi masyarakat adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Opsi Jawaban

Opsi Jawaban	Tolak Ukur
a. Sangat Setuju	= Sangat Baik
b. Setuju	= Baik
c. Kurang Setuju	= Kurang Baik
d. Tidak Setuju	= Tidak Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.2 Rekapitulasi Semua Indikator Persepsi Masyarakat Tentang Etika Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

NO.	NO. TABEL	ALTERNATIF JAWABAN							
		SS		S		KS		TS	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1.	4.4	10	10	24	24	66	66	0	0
2.	4.5	5	5	31	31	64	64	0	0
3.	4.6	9	9	67	67	24	24	0	0
4.	4.7	11	11	69	69	20	20	0	0
5.	4.8	7	7	65	65	28	28	0	0
6.	4.9	4	4	60	60	36	36	0	0
7.	4.10	5	5	57	57	36	36	2	2
8.	4.11	8	8	59	59	33	33	0	0
9.	4.12	6	6	54	54	40	40	0	0
10.	4.13	4	4	71	71	25	25	0	0
11.	4.14	3	3	66	66	28	28	3	3
12.	4.15	10	10	36	36	54	54	0	0

13.	4.16	13	13	77	77	10	10	0	0
14.	4.18	8	8	59	59	33	33	0	0
15.	4.19	21	21	63	63	16	16	0	0
16.	4.20	16	16	73	73	11	11	0	0
17.	4.21	5	5	63	63	31	31	1	1
18.	4.22	9	9	81	81	10	10	0	0
19.	4.23	3	3	56	56	41	41	0	0
20.	4.24	2	2	64	64	31	31	3	3
21.	4.25	1	1	32	32	67	67	0	0
22.	4.26	1	1	39	39	60	60	0	0
23.	4.28	12	12	62	62	21	21	5	5
24.	4.29	4	4	40	40	54	54	2	2
25.	4.30	3	3	41	41	53	53	3	3
26.	4.31	17	17	52	52	31	31	0	0
27.	4.32	9	9	79	79	12	12	0	0
28.	4.33	2	2	35	35	54	54	9	9
29.	4.34	2	2	43	43	51	51	4	4
30.	4.35	1	1	55	55	41	41	3	3
31.	4.36	3	3	35	35	56	56	6	6
32.	4.37	7	7	61	61	31	31	1	1
33.	4.38	10	10	58	58	32	32	0	0
34.	4.40	3	4	46	46	51	51	0	0
35.	4.41	5	5	50	50	45	45	0	0
36.	4.42	8	8	61	61	30	30	1	1
37.	4.43	9	9	39	39	52	52	0	0
38.	4.44	10	10	35	35	55	55	0	0
39.	4.45	19	19	78	78	3	3	0	0
40.	4.46	16	16	75	75	7	7	2	2
41.	4.48	18	18	78	78	4	4	0	0
42.	4.49	15	15	74	74	11	11	0	0
43.	4.50	9	9	68	68	23	23	0	0
44.	4.51	8	8	73	73	19	19	0	0
45.	4.52	20	20	72	72	8	8	0	0
46.	4.53	18	18	75	75	7	7	0	0
47.	4.54	39	39	61	61	0	0	0	0
	Jumlah	428	428	2712	2712	1515	1515	45	45
	Rata-rata	9.1	9.1	57.70	57.80	32.23	32.23	0.95	0.95

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan tabel 1.2, diketahui bahwa persepsi masyarakat tentang etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan (Studi kasus di Kelurahan Pangkalan Kerinci Kota) dapat disimpulkan dalam kategori “Baik”.

Dibuktikan dengan rata-rata 9.1 responden dengan persentase 9.1% menjawab “Sangat Setuju”, 57.70 responden dengan persentase 57.70% menjawab “Setuju”, rata-rata 32.23 responden dengan 32.23% menjawab “Kurang Setuju” dan 0.95 responden dan 0.95% menjawab “Tidak Setuju”.

Berdasarkan tolak ukur kriteria interpretasi yang dikemukakan oleh Husaini Usman dan Akbar Setia Purnomo, yaitu jumlah yang menjawab Sangat Baik (9.1%) + Baik (57.70%) yaitu 66,8% berada pada rentang 50.01% - 75% menunjukkan Baik. Artinya, persepsi masyarakat tentang etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan (Studi kasus di Kelurahan Pangkalan Kerinci Kota) adalah kategori “Baik”.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang peneliti lakukan mengenai persepsi masyarakat tentang etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, peneliti mengambil kesimpulan berdasarkan hasil rekapitulasi dari beberapa indikator penelitian sebagai berikut:

1. Etika dalam bernegara aparatur pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan yang terdiri dari 8 Indikator berada dalam kategori “Baik” dengan persentase 56.61%.
2. Etika dalam berorganisasi aparatur pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan yang terdiri dari 9 indikator berada dalam kategori “Baik” dengan persentase 58.59%.
3. Etika dalam bermasyarakat aparatur pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan yang terdiri dari 5 indikator berada dalam kategori “Baik” dengan persentase 51%.
4. Etika terhadap diri sendiri aparatur pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan yang terdiri dari 7 indikator berada dalam kategori “Baik” dengan persentase 54.25%.
5. Etika terhadap sesama Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan yang terdiri dari 7 indikator berada dalam kategori “Sangat Baik” dengan persentase 89.64%.

Secara keseluruhan mengenai persepsi masyarakat tentang etika pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pelalawan dapat peneliti simpulkan bahwa persepsi masyarakat tentang etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan adalah dalam kategori “Baik”.

Rekomendasi

Adapun rekomendasi peneliti dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kepada aparaturnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan Pancasila dan UUD 1945 juga taat dengan aturan yang sudah ada. Aparatur pelayanan publik juga harus meningkatkan etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mempertegas sanksi kepada aparaturnya pelayanan publik yang tidak taat pada aturan.
2. Kepada pihak masyarakat diharuskan untuk mengikuti prosedur dan mendukung program yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung ikut membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sujianto, M.Si selaku Plt. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau.
2. Bapak Dr. Sumarno, M.Pd, M.Si sebagai Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sekaligus Plt. Koordinator Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Universitas Riau.
3. Bapak Supentri, M.Pd sebagai Sekretaris Jurusan Ilmu Pendidikan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau.
4. Bapak Dr. Hambali M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak membantu dalam memberikan bimbingan serta masukannya sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Haryono, M.Pd selaku Pembimbing Akademik juga Pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan dan meluangkan waktunya demi penyelesaian skripsi ini.

6. Dosen Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Universitas Riau Ibu Sri Erlinda S.IP, M.Si, Bapak Drs. Zahirman, MH, Dr. Hambali, M.Si, Drs. Ahmad Eddison, M.Si, Jumili Arianto, S.Pd, MH, Supentri, M.Pd, Haryono, M.Pd, Separen, S.Pd, MH, Supriadi, M.Pd, Indra Primahardani, SH, MH yang telah mengajar dan memberikan bekal berbagai ilmu pengetahuan selama proses pendidikan berlangsung.
7. Aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan yang telah mengizinkan penulis untuk mengambil data guna kelancaran dalam pembuatan skripsi ini.
8. Aparatur pemerintah di Kelurahan Pangkalan Kerinci Kota yang telah memberikan penulis untuk mengambil data pendukung guna kelancaran skripsi ini.
9. Kepada Orang Tua, keluarga, teman-teman dan juga untuk yang mendukung penulis selama pembuatan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers

Misnawati, Yusriadi. 2017. *Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik (studi pelayanan terpadu satu pintu)*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik. Vol. 7, No. 2

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2016. *Reformasi pelayanan publik teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sudijono, Anas. 2015. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<http://pekanbaru.tribunnews.com/2018/09/20/emak-emak-histeris-dan-teriak-di-kantor-disdukcapil-pelalawan-jangan-kayak-gitu-kalian?page=3> diakses pukul 20.54 WIB tanggal 25 Januari 2019.

<http://pekanbaru.tribunnews.com/2019/02/21/video-detik-detik-kericuhan-saat-urus-e-ktp-di-disdukcapil-pelalawan-berujung-pemukulan?page=all>. Diakses pukul 14.21 WIB tanggal 25 Februari 2019.