



Penerapan Etika Pelayanan Publik Terkait Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Ngagel Surabaya

Eka Saputri¹, Tukiman²

^{1,2} Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Received: 07 Oktober 2024
Revised: 12 Oktober 2024
Accepted: 22 Oktober 2024

Abstract

Pelayanan publik menjadi salah satu hal penting dalam pemerintahan. yang tidak pernah luput dari pandangan masyarakat. Dimana pelayanan publik ini menjadi tantangan terbesar pada sistem birokrasi. Tentunya pelayanan publik ini tidak hanya didasarkan atas kehendak pemerintah serta aturan-aturan teknis yang ada, namun juga memperhatikan beberapa aspek yang disesuaikan dengan kebutuhan serta keinginan masyarakat. Salah satu perangkat daerah yang melakukan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kelurahan Ngagel, dimana Kelurahan Ngagel ini tentunya juga membantu masyarakat terkait administrasi kependudukan masyarakat dalam daerah tersebut. Pelayanan administrasi kependudukan ini merupakan salah satu pelayanan dasar bagi masyarakat dalam mendapatkan haknya terkait administrasi kependudukan sehingga memiliki identitas dan kependudukan yang sah secara negara. Dimana dalam melakukan pelayanan publik para pelaku pelayanan harus menerapkan standart pelayanan publik dan etika pelayanan publik. Karena pelayanan publik merupakan wajah dari birokrasi, maka dari itu dalam birokrasi wajib setidaknya memiliki perilaku yang mencerminkan asas etis, keunggulan watak, keluhuran budi serta sikap mental yang baik. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan etika pelayanan publik terkait administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Ngagel Surabaya. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dimana terdapat dua sumber data yaitu primer yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara, serta data sekunder yang dikumpulkan melalui sumber-sumber yang memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan, seperti buku, artikel, situs web dan lain-lain. Temuan dalam penelitian ini bahwa penerapan etika pelayanan publik di Kantor kelurahan Ngagel Surabaya sudah cukup baik, pegawai dapat mematuhi peraturan yang ada serta memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat.

Keywords: *pelayanan publik, etika pelayanan publik, administrasi kependudukan, Kantor Kelurahan Ngagel*

(*) Corresponding Author: ekasp12@gmail.com

How to Cite: Saputri, E., & Tukiman, T. (2024). Penerapan Etika Pelayanan Publik Terkait Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Ngagel Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(19), 293-303. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14068034>

PENDAHULUAN

Sebuah bangsa tentunya tidak dapat kita pisahkan dari birokrasi, karena birokrasi merupakan bagian penting dalam tubuh suatu negara (Sania et al., 2023). Di Indonesia sendiri tantangan terbesar dari suatu birokrasi adalah terkait pelayanan. Sebagian masyarakat beranggapan bahwa birokrasi terkait pelayanan cukup rumit (Akbar et al., 2021). Tentunya pelayanan publik tidak hanya didasarkan atas kehendak pemerintah serta aturan-aturan teknis yang ada, namun juga

memperhatikan beberapa aspek yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan (Fry, 2021). Pelayanan publik merupakan wajah dari birokrasi pemerintahan di sebuah negara. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, secara tidak langsung menjadi salah satu takaran masyarakat dalam menilai pemerintah itu sendiri.

Pelayanan publik sendiri merupakan suatu kegiatan yang melibatkan seseorang atau kelompok dalam instansi maupun perusahaan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat (Erlianti, 2019; Muriany & Ruhunlela, 2021). Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan sebuah instansi pemerintah atau perusahaan kepada seseorang atau sekelompok masyarakat yang memiliki keperluan atau kepentingan pada organisasi tersebut dengan tetap mengikuti aturan dan tata cara yang telah ditetapkan (Erlianti, 2019). Dalam UU terkait Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, tertulis bahwa negara berkewajiban untuk memenuhi setiap hak dan kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik tanpa ada perbedaan perlakuan yang diberikan, serta membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Karena hubungan yang dijalin oleh masyarakat dan pemerintah dalam hal kehidupan berbangsa dan bernegara menjadi salah satu penentu terkait perkembangan dan kemajuan sebuah negara (Arsyad, 2021).

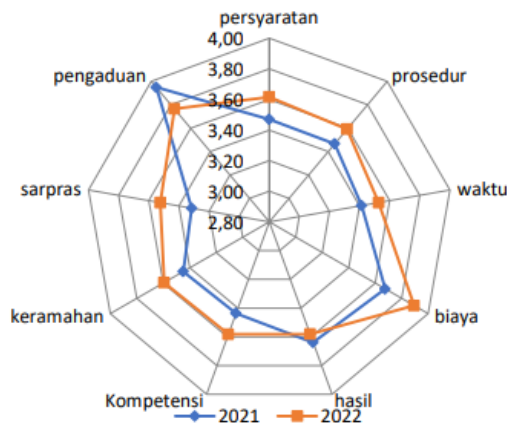
Salah satu perangkat daerah yang melakukan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kelurahan Ngagel, dimana Kelurahan Ngagel ini tentunya juga membantu masyarakat terkait administrasi kependudukan masyarakat dalam daerah tersebut. Pelayanan administrasi kependudukan ini merupakan salah satu pelayanan dasar bagi masyarakat dalam mendapatkan haknya terkait administrasi kependudukan sehingga memiliki identitas dan kependudukan yang sah secara negara.

Pelayanan administrasi kependudukan sendiri adalah rangkaian kegiatan pelayanan mencakup pendataan dan penertiban dokumen dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan. Yang kemudian dari data kependudukan tersebut dapat didayagunaan sebagai rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Tentu saja kegiatan administrasi kependudukan ini bertujuan agar masyarakat tertib dalam melaporkan setiap peristiwa penting dalam hidupnya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil yang dibantu oleh kelurahan dalam pelaporan. Seperti yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 terkait administrasi kependudukan.

Pelayanan publik perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan pemerintahan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Peningkatan pelayanan publik perlu dilakukan dalam upaya mempercepat dan mempermudah pelayanan, adanya transparansi dan kepastian dalam pelayanan, serta mempersingkat birokrasi yang ada agar dapat merubah stigma masyarakat pada pelayanan publik yang dinilai memiliki mekanisme yang berbelit dan membutuhkan waktu yang cukup lama (Erlianti, 2019). Dengan inovasi-inovasi yang diciptakan dalam pelayanan publik hal tersebut tentu mempermudah masyarakat dan juga sektor yang melakukan pelayanan publik tersebut. Dalam hal ini seperti pada Disdukcapil Surabaya yang menciptakan beberapa aplikasi dan

inovasi pelayanan yang membantu serta memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Beberapa bentuk inovasi aplikasi dan pelayanan pada Disdukcapil Surabaya adalah Klampid New Generation (KNG), Jempol Sekti, Punta Dewa, Coex, Paket Hemat (PAHE), Kate-Pay, Layanan Duo lontong dan Aco Eri. Inovasi-inovasi pelayanan ini tentunya memiliki peran masing-masing dalam penggunaannya. Tentu inovasi-inovasi tersebut memudahkan masyarakat karena lebih efektif dan efisien. Selain inovasi-inovasi yang dilakukan, Pemerintah Kota Surabaya juga mengeluarkan Perwali Nomor 10 pasal 2 ayat (2) tahun 2022 terkait tata cara penyelenggaraan administrasi kependudukan, bahwa kegiatan adminduk dapat dilakukan di kantor kelurahan ataupun kecamatan masing-masing tanpa harus melakukan pengurusan di Kantor Siola. Hal tersebut tentu diberlakukan untuk lebih memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan.

Lihat pada gambar 1. yang bersumber dari Laporan Survei kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2022



Gambar 1. rata-rata nilai berdasarkan unsur pelayanan Kota Surabaya

Dari hasil survei diatas tentu membuktikan ada kemajuan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya. Ruang lingkup SKM ini tentu diatur dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 terkait pedoman SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Terdapat 9 kategori pada survei, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi layanan (hasil pelayanan yang diberikan dari setiap spesifikasi jenis pelayanan), kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana berupa sikap petugas dalam memberikan pelayanan (keramahan), penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan yang terakhir adalah sarana dan prasarana (sarpras). Dengan peningkatan hasil survei tersebut cukup membuktikan bahwa terdapat peningkatan pada pelayanan publik yang dilakukan di Kota Surabaya. Hal tersebut tentu tidak luput dari inovasi-inovasi yang diciptakan oleh pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. selain inovasi-inovasi tentunya juga karena sikap dan perilaku dari pelaku pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan publik, terbukti dari kategori keramahan terdapat peningkatan dari 2021 dengan penilaian 3,40 pada 2022 menjadi 3,60.

Selain inovasi pelayanan, standart pelayanan publik tentunya juga melekat dan tidak dapat terpisahkan dari kinerja sektor publik, karena standar pelayanan

tersebut menjadi acuan bagi sektor publik dalam melayani masyarakat (Widanti, 2022). Standar pelayanan publik dalam suatu instansi menjadi standar kinerja minimal yang harus diikuti, oleh sebab itu untuk dapat memenuhi standar pelayanan publik, instansi harus menentukan standar pelayanan minimum (Widanti, 2022). Dimana pada hal ini Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pemberi layanan menjadi ujung tombak pelayanan publik yang selalu bersentuhan langsung dengan masyarakat (Santoso & Dewi, 2019). Maka dari itu standar pelayanan publik harus ditetapkan bagi ASN sebagai pelaku pelayanan publik. Selain standar pelayanan publik, etika pelayanan publik juga harus ditetapkan, karena etika tersebut menjadi dasar bagi ASN dalam bertindak.

Di dalam Undang-Undang No 5 Tahun 2014 terkait ASN dijelaskan bahawa perlunya membangun Aparatur Sipil Negara yang profesional, bebas dari intervensi politik, netral, bersih dari KKN, memiliki integritas, dan mampu dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk masyarakat serta mampu untuk menjalankan peran sebagai unsur perekat dalam persatuan dan kesatuan bangsa, hal tersebut menjadi tantangan yang besar bagi birokrasi di Indonesia. Dalam pasal 4 UU no 5 Tahun 2014 juga dijelaskan bahwa ASN diharuskan dalam menjalankan serta menjunjung tinggi standar etika serta budi luhur yang ada (Arsyad, 2021). Pemberi layanan diuntut agar berpedoman pada aturan dan perundang-undangan yang ada terkait etika pelayanan publik. Ketika pemerintah memiliki etika serta moralitas

Etika dalam melayani masyarakat merupakan salah satu upaya pemerintah mewujudkan good governance dalam penyelenggaraan pemerintah yang efektif, efisien, akuntabel, transparan, dan bertanggung jawab. Untuk mewujudkan good governance perlu adanya pengembangan dari segi SDM (Sumber Daya Manusia) dalam organisasi publik sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik (Fry, 2021). Etika menjadi salah satu elemen penting dalam menentukan kepuasan publik atas layanan yang diberikan oleh organisasi publik.

METODE

Pada penelitian kali ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Menurut (Creswell, 2010) menyatakan definisi metode penelitian kualitatif adalah metode untuk mengeksplorasi serta memahami fenomena dengan melakukan upaya-upaya seperti observasi dan wawancara yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang untuk mengumpulkan data, informasi, dan pandangan-pandangan responden pada suatu fenomena masalah sosial atau kemanusiaan.

Prinsip kualitatif adalah untuk memahami objek yang diteliti secara mendalam serta memastikan kebenaran data untuk kebutuhan penelitian sebelum menjadi karya ilmiah. penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan data serta gambaran secara rinci dan lengkap untuk dapat menjelaskan dan memaparkan fenomena Penerapan Etika Pelayanan publik terkait Administrasi Kependudukan di Kelurahan Ngagel Surabaya.

Lalu pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dimana bertujuan untuk memecahkan masalah dengan cara menganalisis, mendeskripsikan, lalu menjelaskan segala informasi secara detail berdasarkan

temuan yang didapatkan terkait permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang berasal dari studi literatur.

Terdapat dua sumber data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang berasal dari sumber data yang kemudian data tersebut diberikan langsung kepada pengumpul data, data yang diperoleh merupakan hasil wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder merupakan pengambilan data yang dikumpulkan melalui sumber-sumber yang memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan, seperti buku, artikel, situs web dan lain-lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

pelayanan publik tentu tidak pernah luput dari pandangan mata masyarakat. Oleh karena itu dalam birokrasi wajib setidaknya memiliki perilaku yang mencerminkan asas etis, keunggulan watak, keluhuran budi serta sikap mental yang baik (Dt. Maani, 2010). Pada hakikatnya etika dan administrasi publik memiliki landasan yang berbeda, dimana administrasi publik memiliki ruang lingkup antara keputusan dan tindakan, sedangkan etika berlandaskan pada filsafat nilai serta moral (Budiman et al., 2022). Namun keduanya saling berhubungan dan berkaitan terkait penanganan urusan-urusan publik. Para pelaku pelayanan yaitu aparat pemerintahan tentunya harus berorientasi pada publik dan memegang nilai-nilai norma serta moral yang berlaku (Fry, 2021). Karena pemerintah memiliki fungsi utama untuk melayani masyarakat oleh sebab itu pemerintah harus selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

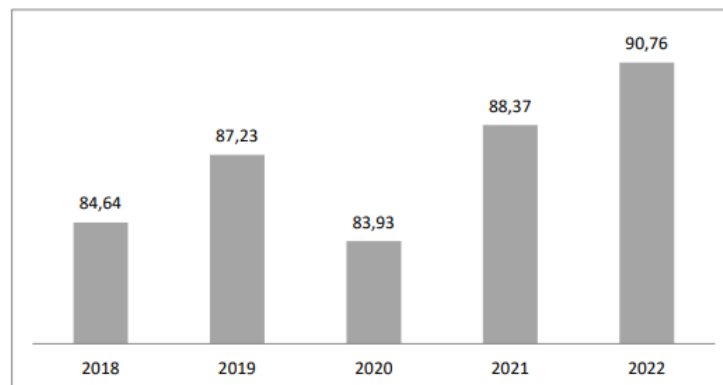
Menurut denhardt, 1988 pada (Bisri & Asmoro, 2019) bahwa dalam pelayanan publik, etika dipahami sebagai filsafat moral atau nilai-nilai dan juga dapat disebut sebagai kode etik atau aturan perilaku yang benar, yang harus dapat dipatuhi oleh seluruh pelaku pelayanan publik yaitu pemerintah. Nilai-nilai moral tersebut terdiri dari 6 nilai besar atau disebut juga dengan “*Six Great Ideas*” yaitu keindahan, kebebasan, kebenaran, kesamaan, kebaikan dan keadilan (Dt. Maani, 2010). Dalam kehidupan bermasyarakat tentunya seseorang dinilai dari bagaimana ia bersikap dan bertutur kata kepada orang lain, begitu pula dengan pemberi pelayanan publik yang harus selalu memberikan kesan yang baik bagi masyarakat seperti bersikap ramah, baik dalam bertutur kata dan bersikap, serta berperilaku yang baik dan informatif.

Secara luas Etika sendiri secara etimologi berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* yang artinya adalah karakter watak kesusilaan dan adat. Etika ini tentu berhubungan dengan kehidupan sehari-hari seseorang karena etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, entah kepada diri sendiri maupun kepada orang lain atau dalam bermasyarakat (Mashar, 2015). Etika juga dipahami sebagai filsafat moral dimana ilmu tersebut membahas serta mengkaji nilai dan norma yang diberikan oleh moralitas. Sebagai cabang dari ilmu filsafat, permasalahan-permasalahan moral yang timbul diantara masyarakat serta nilai dan moral tersebut dikaji menggunakan etika dengan sangat menekankan pendekatan kritis.

Selain pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 berkaitan dengan kode etik ASN dalam bertindak, ada pula Perwali Kota Surabaya Nomor 39 tahun 2021 yang berisi tentang nilai dasar, kode etik dan kode perilaku ASN di lingkungan

Pemerintah Kota Surabaya yang menimbang serta untuk melaksanakan Peraturan Pemerintah No 42 Pasal 13 Ayat (1) Tahun 2004 terkait pembinaan jiwa korps dan kode etik PNS. Hal ini membuktikan bahwa ASN perlu menerapkan kode etik dan kode perilaku sesuai dengan peraturan yang ada setiap akan bertindak untuk menghindari hal-hal yang dapat merugikan diri sendiri, instansi, dan juga orang lain atau masyarakat.

Pemerintahan Kota Surabaya yang dipimpin oleh Bapak Eri Cahyadi, beliau meminta agar setiap CCTV di ruangan pelayanan yang ada di kelurahan, kecamatan, dan perangkat daerah (PD) disambungkan ke monitor yang ada di ruangan beliau (Pemkot Surabaya, 2022). Pada suatu saat Pak Eri mendapati pada monitor besarnya terdapat petugas yang bermain hp ketika masyarakat masih mengantri untuk mendapatkan pelayanan publik, serta ada pula petugas yang memakai sandal saat melakukan pelayanan. hal tersebut membuat Bapak Eri semakin memperketat pengawasan ruang pelayanan Kantor Kelurahan, Kecamatan, dan Perangkat Daerah di Kota Surabaya, beliau juga meminta untuk memperbaiki pelayanan publik serta merenovasi tempat pelayanan publik agar memberikan rasa nyaman kepada masyarakat.



Gambar 2. perkembangan IKM Kota Surabaya tahun 2018-2022

Dapat kita lihat pada gambar 2. bahwa terdapat peningkatan pelayanan publik di Kota Surabaya berdasarkan hasil IKM pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2022. Hal ini menandakan bahwa pelayanan publik di Kota Surabaya semakin baik dari tahun ke tahun berkat inovasi-inovasi pelayanan serta perbaikan pelayanan publik yang ada dalam lingkup Pemerintah Kota Surabaya. mengingat turunnya Perwali Kota Surabaya Nomor 39 tahun 2021 tentang kode etik serta kode perilaku pegawai dalam ruang lingkup Pemerintah kota Surabaya. kode etik pegawai sangat penting untuk diterapkan dalam lingkungan kerja demi kenyamanan bersama. Dimana pada 5 ayat (4) berisi tentang kode etik dan kode perilaku pegawai dalam bermasyarakat salah satunya adalah dengan tanggap terhadap keadaan lingkungan masyarakat, memberikan pelayanan dengan rasa hormat santun, empati, tanpa unsur paksaan dan tanpa pamrih, serta memberikan pelayanan secara terbuka adil, cepat, tanggap serta tidak diskriminatif.

Dengan adanya Perwali Kota Surabaya Nomor 10 pasal 2 ayat (2) tahun 2022 terkait tata cara penyelenggaraan administrasi kependudukan, bahwa kegiatan adminduk dapat dilakukan di kantor kelurahan ataupun kecamatan masing-masing. Hal ini tentu memudahkan masyarakat dalam menjangkaunya, karena dapat menghemat tenaga serta waktu. Salah satu bentuk pelayanan publik

yang dapat dilakukan di Kantor kelurahan adalah pelayanan terkait administrasi kependudukan. Pelayanan adminduk ini juga sangat dimudahkan dengan adanya inovasi pelayanan dalam bentuk aplikasi yang diluncurkan oleh Disdukcapil Surabaya yang bernama Klampid New Generation (KNG). Bahkan KNG ini dapat diakses sendiri oleh warga karena warga dapat membuat akun mandiri untuk memperbarui dokumen kependudukan miliknya, hanya saja akun mandiri tersebut terbatas pelayanannya tidak seperti pada akun KNG kelurahan. Dengan dimudahkannya masyarakat dalam melakukan pelayanan, sekarang masyarakat lebih banyak melakukan pelayanan terkait adminduk di kantor kelurahan.

Peran kelurahan sangat besar dalam pelaksanaan pelayanan pada masyarakat, dimana masyarakat menjadi pelanggan utama sehingga pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kode etik serta peraturan yang ada, sehingga pelayanan tidak terkesan berbelit dan memakan banyak waktu. Petugas pelayanan juga harus dapat bekerja secara profesional dengan cara responsif terhadap warga yang ingin melakukan pengurusan, ramah serta komunikatif agar dapat memahami apa yang diinginkan oleh warga.

Dari hasil wawancara kepada beberapa warga, mereka merasa puas atas pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Ngagel, persyaratan yang diberikan jelas, serta petugas pelayanan ramah sehingga warga tidak merasa terintimidasi ketika ingin mengurus dokumen kependudukan. Hal tersebut membuat Warga menjadi rajin melaporkan setiap peristiwa penting terkait kependudukan di kantor kelurahan karena pelayanan yang diberikan masuk dalam kategori cepat dan tidak berbelit. Tentunya etika pelayanan publik yang baik juga harus sejalan dengan inovasi pelayanan yang baik pula agar dapat berjalan berdampingan, seperti pada aplikasi KNG jika terdapat pengajuan hari ini jika tidak ada kendala, dokumen yang baru dapat terbit besok hari selama hari kerja bahkan terkadang jadi pada hari itu juga dokumen baru sudah terbit. Hal tersebut membuktikan bahwa pemerintah kota surabaya sangat mempedulikan masyarakat dengan meluncurkan inovasi-inovasi yang semakin memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen.

Segala bentuk administrasi kependudukan dapat dilakukan di kantor kelurahan mulai dari pembuatan akta kematian, akta kelahiran, pecah kk, tambah jiwa, pindah masuk, pindah keluar, cetak ulang kk, cetak ulang ktp, perubahan biodata pada kk, keabsahan akta kelahiran, dan lain-lain. Hasil inovasi aplikasi pelayanan dari Disdukcapil Surabaya tersebut sangat membantu petugas serta masyarakat Kota Surabaya. petugas juga memberikan pelayanan tanpa memandang ras, suku, agama, tingkatan ekonomi seseorang. Hanya saja jika mendapati warga yang kurang kooperatif ketika melaporkan kependudukan, petugas tentu akan bersikap tegas serta mempertanyakan dengan jelas apakah pernyataannya benar atau tidak. Hal tersebut dilakukan agar warga dapat melaporkan terkait peristiwa kependudukan dengan sebenar-benarnya tanpa mengurangi atau melebih-lebihkan informasi yang ia miliki.

Merujuk pada pernyataan Mertins Jr (1979) pada (Afkarina et al., 2023) dimana terdapat empat hal yang harus dijadikan pedoman dalam pelayanan publik untuk dapat mencapai pelayanan publik yang prima, yaitu 1) Equility (persamaan hak) dimana petugas harus dapat memperlakukan warga dengan perlakuan yang sama dalam pelayanan publik tanpa memandang agama, etnis, status politik, dan

lainnya. 2) justice (keadilan) dimana petugas wajib berlaku adil antar warga satu dengan warga lain, karena perlakuan yang sama saja tidak cukup, perlakuan yang diberikan harus dapat disesuaikan dengan kondisi warga yang melapor. 3) Loyalty (kesetiaan) dimana petugas harus setia kepada konstitusi, hukum, pimpinan, rekan kerja, dan bawahan. Dan yang ke 4) responibility (pertanggung jawaban) dimana petugas harus dapat bertanggung jawab atas pelayanan yang telah ia berikan kepada warga, dan siap menerima konsekuensi apabila telah melakukan kesalahan

NO.	UNIT PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM KONVERSI 2022	KUALITAS LAYANAN 2022
119	KELURAHAN MOJO	399	3,17	3,18	3,13	3,74	3,26	3,13	3,26	3,81	3,59	3,25	81,29	B (BAIK)
120	KELURAHAN MOROKREMBANGAN	236	3,76	3,69	3,66	4,00	3,70	3,74	3,69	3,68	3,85	3,75	93,80	A (SANGAT BAIK)
121	KELURAHAN MULYO REJO	1.006	3,75	3,70	3,63	3,98	3,72	3,69	3,69	3,63	3,73	3,72	93,11	A (SANGAT BAIK)
122	KELURAHAN NGAGEL	962	3,97	3,98	3,75	4,00	3,96	3,95	3,98	3,96	3,98	3,95	98,66	A (SANGAT BAIK)
123	KELURAHAN NGAGEL REJO	628	3,72	3,65	3,59	3,99	3,68	3,70	3,72	3,54	3,51	3,68	991,94	A (SANGAT BAIK)
124	KELURAHAN JANGKUNGAN	181	3,30	3,28	3,29	3,89	3,24	3,25	3,36	3,39	3,51	3,39	84,74	B (BAIK)
125	KELURAHAN NYAMPLUNGAN	1.132	3,70	3,69	3,65	4,00	3,67	3,68	3,66	3,63	3,66	3,71	92,65	A (SANGAT BAIK)

Gambar 3. Nilai IKM pada unit pelayanan tahun 2022

Pada gambar 3. Terlihat bahwa indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Kelurahan Ngagel Surabaya dinilai sangat baik dengan IKM konversi 98,66. Disini dapat kita lihat bahwa kualitas pelayanan publik di kelurahan ngagel sudah baik. Hal itu tentu berkat usaha dan kinerja pegawai Kelurahan Ngagel untuk tetap menjaga kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan. Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu pegawai kelurahan ngagel, dijelaskan bahwa perlu adanya komunikasi yang baik antar pegawai agar dapat satu suara dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Serta pembagian tugas yang jelas oleh atasan agar dapat memahami tugasnya dengan baik dan menjalankan tugasnya dengan sepenuh hati.

Bahkan pada awal dibuatnya aplikasi KNG yang sebelumnya bernama Klampid para pegawai dibawah Kasie Pemerintahan diminta untuk mengikuti sosialisasi serta pelatihan yang diadakan oleh Disdukcapil Surabaya untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hal tersebut bertujuan agar pegawai memahami aplikasi dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara maksimal kepada masyarakat.

Lurah dari kelurahan Ngagel juga menegaskan sekali untuk tetap menjaga sikap ketika di dalam ruangan pelayanan, pegawai dilarang memainkan ponsel diluar dari kepentingan melayani masyarakat, jika ada kepentingan untuk mengoperasikan ponsel diluar dari pelayanan diharapkan untuk tidak di ruangan pelayanan, pegawai juga dilarang menggunakan sandal dan membawa makanan di ruang pelayanan. Namun hal tersebut masih dilanggar oleh beberapa pegawai, dimana masih terdapat pegawai yang bermain hp serta memakan camilan di ruang pelayanan. hal tersebut perlu dievaluasi dan ditingkatkan kepedulian antar satu sama lain atas peraturan yang ada.

Pelayanan administrasi ini tentunya mengacu pada ketepatan, kecepatan, dan juga transparansi kepada masyarakat, tidak lupa juga dengan menjalankan

prosedur dan ketentuan yang telah ditentukan (Hahury, 2023). Pelayanan publik terkait administrasi kependudukan ini sangat penting untuk diperhatikan karena sebagai rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Oleh karena itu etika pelayanan publik sangat diperlukan agar dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat saat melaporkan peristiwa hidup terkait kependudukan kepada petugas sehingga masyarakat menjadi rajin dan tidak malas dalam memperbarui dokumen kependudukan.

Setiap pagi hari kantor Kelurahan Ngagel juga melakukan doa bersama serta briefing pagi agar kegiatan pada hari tersebut dapat berjalan dengan lancar serta dapat menumbuhkan keeratan dan rasa kekeluargaan antar satu sama lain. Lurah berperan sangat besar dalam mengkomando para bawahannya agar tetap berjalan beriringan, serta paham dan mampu menjalankan tupoksi sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal ini bertujuan agar dapat memncapai pelayanan yang prima dimana kualitas, keadilan, serta kesetaraan sangat dijunjung serta agar dapat terwujud, dibutuhkannya konsistensi dari setiap pegawai.

Pegawai dibawah pimpinan kasie Pemerintahan tidak pernah lupa untuk selalu berkonsultasi terlebih dahulu kepada Disudukcapil Surabaya jika sekiranya terdapat kasus yang jarang ditemui di kantor kelurahan terkait administrasi kependudukan. Sehingga tidak terjadi miskomunikasi antar pegawai Kelurahan dengan Disudukcapil. Lurah juga sangat teliti dengan setiap dokumen yang harus ia tandatangani, seperti berkas pindah masuk yang saat ini sedang diperketat oleh Pemerintah kota Surabaya. oleh karena itu petugas harus lebih berhati-hati ketika sedang berurusan dengan berkas pindah masuk, dimana pemohon wajib menyantumkan sertifikat kepemilikan rumah/apartemen jika aset tersebut milik sendiri/keluarga, jika menumpang, harus meminta persetujuan dengan pemilik rumah/ apartemen dan bersedia bahwa orang tersebut masuk didalam kk yang ingin ditumpangi. Pemohon juga wajib bertempat tinggal di lamt tersebut tidak hanya menumpang alamat saja, karena ketika petugas survei ke alamat tersebut dan ternyata pemohon tidak ada di tempat maka otomatis permohonan pindahnya tidak disetujui.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan publik di kantor Kelurahan Ngagel Surabaya sudah baik, hal ini dapat dibuktikan juga dengan IKM pada unit pelayanan tahun 2022, bahwa kelurahan ngagel mendapatkan IKM Konversi sebesar 98,66 dengan nilai A (Sangat Baik). Pelayanan yang diberikan kepada warga juga sudah baik dimana petugas tidak pernah membeda-bedakan antar warga, setiap warga mendapatkan pelayanan yang sama. Petugas juga responsif dan komunitif dalam merespon setiap permasalahan warga sehingga hasil pelaporan tersebut menciptakan ketepatan dokumen kependudukan yang dilaporkan.

Segala ha tentu tidak akan pernah luput dari kekurangan, dalam hal ini terdapat kekurangan yaitu masih terdapat beberapa pegawai yang masih bermain ponsel serta memakan cemilan di dalam ruang pelayanan, meskipun hal tersebut dilakukan ketika tidak ada warga yang melakukan pelayanan publik hal tersebut tentu tidak sesuai dengan peraturan yang telah dibuat.

Saran yang dapat diberikan adalah agar petugas dapat berjalan sesuai peraturan yang berlaku, tidak bermain ponsel dan makan di ruang pelayanan mengingat ruang pelayanan dipantau oleh Bapak Eri selaku Wali Kota Surabaya melalui CCTV yang tersambung di monitor beliau. Diharapkan petugas lebih taat kepada peraturan yang berlaku tersebut serta meningkatkan kedisiplinan agar dikemudian hari tidak menimbulkan hal yang tidak diinginkan

DAFTAR PUSTAKA

- Afkarina, I., Farid, N., Wicaksono, E., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2023). Etika pelayanan publik di kantor kelurahan sumber wetan kecamatan kedopok kota probolinggo. *JIANNIA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara Dan Niaga*, 1(2).
- Akbar, A. M. A., Mappamiring, & Ma'aruf, A. (2021). KECAMATAN TOMBOLO PAO KABUPATEN GOWA A Muh Alwilah Akbar¹ □ , Mappamiring² , Adnan Ma ' ruf ³ 2 . Ilmu Administrasi Negara , Universitas Muhammadiyah Makassar , Indonesia PENDAHULUAN Birokrasi di Indonesia memiliki tantangan yang sangat besar dimana merek. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=XOf8bBgAAAAJ&citation_for_view=XOf8bBgAAAAJ:M3ejUd6NzC8C
- Arsyad, D. H. (2021). ETIKA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA MALALA KECAMATAN DONDO KABUPATEN TOLITOLI. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12).
- 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>
- Budiman, Ferlan Farhanuddin, A., Ayulia Putri Setia, A., & Jauza, D. (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>
- Creswell, J. W. (2010). Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Dt. Maani, K. (2010). Etika Pelayanan Publik. *Demokrasi*, 9(1), 61–70.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Fry, A. S. F. (2021). *Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende)*. 5(2), 5235–5243. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/1807>
- Hahury, J. F. (2023). *Etika pelayanan publik di kantor kelurahan kapuas kiri hulu kecamatan sintang*. 21(2), 299–308.
- Mashar, A. (2015). *BUKU AJAR ETIKA PROFESI*.
- Muriany, T., & Ruhunlela, V. (2021). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 2(1), 1–20. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i1.p1-20>

- PANTAU LAYANAN PUBLIK VIA CCTV, WALI KOTA ERI CAHYADI TEGUR PETUGAS MAIN HP HINGGA BERSANDAL JEPIT. (2022, November 4). *Pemerintah Kota Surabaya*. <https://surabaya.go.id/id/berita/70478/pantau-layanan-publik-via-cctv-wali-kota-eri-cahyadi-tegur-petugas-main-hp-hingga-bersandal-jepit>
- Sania, Y. A., Hartono, S., & Rahmadanik, D. (2023). ETIKA PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA. *PRAJA OBserver: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(July), 1–23. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1115/772>
- Santoso, T., & Dewi, M. P. (2019). Etika Aparatur Sipil Negara dalam Membangun Good Governance. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2(2), 179–187. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v2i2.648>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>