

## Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo)

### *Implementation of Bureaucratic Ethics in Public Services (Case Study at the Population and Civil Registration Service of Gorontalo Regency)*

Maya Setyawaty Puh<sup>1\*</sup>, Fenti Prihatini Dance Tui<sup>1)</sup>, Yakob Noho Nani<sup>1)</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

\*Corresponding Author: [mayasetyawatypuhi16@gmail.com](mailto:mayasetyawatypuhi16@gmail.com)

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dilihat dari 5 dimensi yaitu (1) Pertanggungjawaban (*Responsibility*) (2) Pengabdian (*Dedication*) (3) Kesetiaan (*Loyalty*) (4) Kepekaan (*Sensitivity*) (5) Persamaan (*Equality*). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, etika birokrasi telah diterapkan dengan cukup baik, yang tercermin dari tingginya tingkat tanggung jawab aparatur, pengabdian yang ramah dan cepat, serta penerapan prinsip kesetiaan, kepekaan, dan persamaan dalam pelayanan. Dalam pelayanan masih terdapat kendala seperti beban kerja yang tinggi, keterbatasan teknis, dan kasus insidental diskriminasi yang memerlukan perhatian. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan beberapa saran strategis, antara lain: penguatan pembinaan dan pengawasan internal, optimalisasi manajemen beban kerja dan sarana pelayanan, penerapan SOP yang konsisten, peningkatan pelatihan komunikasi aparatur, serta perluasan akses layanan melalui digitalisasi dan kerja sama lintas sektor. Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan menjadi kunci untuk mewujudkan pelayanan publik yang profesional, efektif, dan berkeadilan.

**Kata kunci:** etika birokrasi, pelayanan publik, Kabupaten Gorontalo

#### Abstract

*This study aims to determine how the Implementation of Bureaucratic Ethics in Public Services at the Population and Civil Registration Office of Gorontalo Regency is seen from 5 Dimensions, namely: Accountability, Devotion, Loyalty, Sensitivity, Equality. This study uses a descriptive method in qualitative with data collected through observation, interviews, documentation. The results of this study indicate that: Accountability can be said to be good because employees carry out their duties professionally and are carried out according to SOPs despite technical constraints. Devotion is reflected in friendly and transparent service, but sometimes decreases during critical hours. Loyalty is manifested through fairness of service with priority for vulnerable groups, but sometimes there is still special treatment even on a small scale. Sensitivity is shown by responsiveness and speed, although there are still miscommunications. Equality is seen from equal access to services through face-to-face, online and collaboration with villages. These five dimensions indicate that the implementation of bureaucratic ethics in public services at the Population and Civil Registration Office of Gorontalo Regency has been running well, but still needs to be improved in consistency and service innovation to strengthen service quality.*

**Keywords:** *bureaucratic ethics, public services, Gorontalo Regency*

## PENDAHULUAN

Administrasi publik memiliki peran krusial dalam penyelenggaraan layanan publik yang efektif, efisien, dan terarah pada manfaat masyarakat. Dalam perkembangannya, paradigma baru

Copyright © 2025 The Author(s).



Sosiologi Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat published by [Department of Sociology, Gorontalo State University](#), Indonesia

This is an Open Access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](#)

administrasi publik tidak lagi hanya berfokus pada pengelolaan birokrasi yang bersifat hierarki dan prosedural, tetapi lebih menekankan pendekatan pelayanan yang mengutamakan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendekatan ini menuntut adanya perubahan dalam cara birokrasi bekerja, dari yang sebelumnya cenderung kaku dan berbelit menjadi lebih responsif, transparan, dan inovatif. Di Indonesia, upaya yang sedang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan mempromosikan reformasi birokrasi berdasarkan prinsip-prinsip kecepatan, efisiensi, akuntabilitas, dan etos kerja. Birokrasi yang cepat dan beretika sangat diperlukan untuk mengurangi keluhan masyarakat terkait lambannya proses administrasi, terutama dalam sektor-sektor vital seperti administrasi kependudukan (Denhardt & Denhardt, 2015).

Layanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan pada pemerintah daerah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh penerapan etika birokrasi, yang mencakup prinsip-prinsip moral dan standar perilaku bagi aparatur negara dalam menjalankan tugasnya. Etika birokrasi bertujuan memastikan bahwa pegawai negeri bertindak dengan integritas, profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Penerapan etika ini penting untuk membangun kepercayaan publik di lembaga nasional dan untuk meningkatkan kepuasan publik dengan layanan yang diberikan. Selain itu, etika birokrasi membantu mencegah praktik negatif seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dapat merugikan pelayanan publik. Dengan demikian, integrasi antara pelayanan publik dan etika birokrasi menjadi kunci dalam membentuk pemerintahan yang bersih, efektif, dan responsif dalam memenuhi harapan serta kebutuhan publik (Iswahyudi, 2023).

Etika birokrasi dalam pelayanan publik merupakan prinsip moral yang mengatur perilaku aparatur pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat, bertujuan menciptakan keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Aparatur pemerintah harus berpegang pada nilai moral seperti kejujuran, tanggung jawab, dan profesionalisme saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan etika birokrasi yang optimal dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah jika masyarakat merasakan layanan yang diberikan adil dan tidak memihak (Budiman, et al., 2022).

Penerapan etika dalam birokrasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, karena akan mencegah tindakan diskriminatif, ketidakadilan, dan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara. Dengan adanya etika birokrasi, tindakan seperti diskriminasi, ketidakadilan, dan penyalahgunaan wewenang dapat diminimalisir, sehingga masyarakat mendapatkan layanan yang layak dan sesuai standar. Etika dalam birokrasi sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik dan memenuhi harapan masyarakat (Oktavian et al., 2024).

Salah satu kelemahan utama dalam layanan publik di Indonesia yaitu aspek moralitas. Etika berperan sebagai landasan yang menjelaskan batasan-batasan moral dan memberikan pemahaman tentang kenyataan yang dianggap benar dan mana yang dianggap salah, sehingga membentuk suatu kode perilaku yang diharapkan. Oleh karena itu, etika adalah keberhasilan suatu organisasi layanan publik yang dapat diukur melalui tingkat kepuasan publik yang dicapai. Pelayanan publik tidak semata-mata merupakan ketentuan atau penyediaan barang dan jasa oleh pemerintah. Lebih dari itu, pelayanan publik juga mempengaruhi nilai dari layanan yang diberikan, serta menentukan cara terbaik dalam penyampaian layanan tersebut.

Etika pelayanan publik dapat diidentifikasi sebagai penawaran pelayanan publik, berdasarkan serangkaian pedoman perilaku atau aturan etika bagi pemberi layanan yang menetapkan standar perilaku positif dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, administrasi memberikan banyak prinsip etika, langkah-langkah standar, pedoman melakukan, dan pedoman moral, karena perangkat birokrasi menggunakan etika dan moralitas ini untuk menyediakan layanan publik (Suaib, 2018).

Etika birokrasi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa dimensi. Etika yang harus dimiliki oleh birokrasi dalam administrasi pemerintahan, yaitu pertanggungjawaban (*Responsibility*), Pengabdian (*Dedication*), Kesetiaan (*Loyalty*), Kepekaan (*Sensitivity*), Persamaan (*Equality*). Pertanggungjawaban (*Responsibility*) artinya birokrasi harus bertanggung jawab atas

setiap keputusan dan tindakan dalam memberikan pelayanan publik. Pengabdian (*Dedication*) artinya Aparatur negara harus menampilkan semangat dan loyalitas tinggi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. tanpa adanya motif kepentingan pribadi. Kesetiaan (*Loyalty*) artinya Kesetiaan di sini berarti komitmen aparatur negara terhadap nilai-nilai etika pemerintahan dan pelayanan publik. Kepekaan (*Sensitivity*) artinya Birokrat harus memiliki kepekaan terhadap kebutuhan dan permasalahan masyarakat. Persamaan (*Equality*) artinya Etika birokrasi mengharuskan setiap warga negara diperlakukan secara adil dan setara dalam pelayanan publik tanpa diskriminasi (Waldo dalam Muliadi et al., 2022)

Penelitian ini akan mengkaji Penerapan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo berfokus pada Penerapan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada institusi tertentu di tingkat daerah. Belum ada penelitian sebelumnya yang secara spesifik mengkaji Penerapan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini dapat mengisi celah dengan fokus bagaimana penerapan etika birokrasi diterapkan dalam praktik pelayanan administrasi kependudukan, termasuk hambatan, tantangan, dan strategi peningkatannya. Penelitian ini dapat memberikan analisis spesifik mengenai tantangan etika dalam pelayanan publik yang bersifat administratif, misalnya dalam pengurusan KTP, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Dengan demikian, penelitian ini dapat mengisi celah penelitian sebelumnya dan memberikan kontribusi bagi perbaikan etika birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama pada bidang administrasi kependudukan di tingkat daerah.

Pelayanan Publik yang dimaksud meliputi pelayanan penting di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo terdiri dari beberapa jenis, yaitu: Penerbitan Kartu Keluarga, (E-KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian. Layanan-layanan ini sangat mendasar bagi masyarakat karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak administratif dan legal sebagai warga negara. Oleh karena itu, Etika birokrasi ini sangat penting dalam membangun layanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo yang profesional, adil, dan transparan. Dengan pertanggungjawaban, pengabdian, kesetiaan, kepekaan, dan persamaan, birokrasi dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mencegah praktik tidak terpuji seperti penyalahgunaan wewenang, kolusi, dan nepotisme. Penerapan etika ini, dapat tercipta sistem administrasi pemerintahan yang bersih, dapat dipertanggung jawabkan, dan berpihak pada kepentingan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan, peneliti menemukan permasalahan dalam penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Berbeda dengan pendapat (Waldo dalam Muliadi et al., 2022), kenyataan kenyataannya di lapangan justru berbeda dari yang diharapkan. Misalnya, dari segi pertanggungjawaban, birokrasi seharusnya mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku, tetapi realitas di lapangan menunjukkan bahwa sebagian layanan masih belum mencapai standar yang ditentukan. Dalam hal pengabdian, aparatur negara diharapkan memiliki semangat melayani yang tinggi. Tapi faktanya, dalam semangat pengabdian ini belum sepenuhnya tercermin dalam kinerja aparatur, karena masih seringnya terjadi keterlambatan dalam penyelesaian dokumen kependudukan. Kondisi ini mencerminkan bahwa nilai-nilai pengabdian dan pelayanan prima belum sepenuhnya menjadi budaya kerja yang melekat di lingkungan instansi. Dari segi kesetiaan, pelayanan publik seharusnya diberikan secara adil tanpa memihak. Namun dalam kenyataannya, masyarakat yang punya hubungan dekat atau dikenal secara pribadi oleh pegawai sering mendapat pelayanan yang lebih mudah. Ini tentu bertentangan dengan prinsip pelayanan yang adil dan netral. Kemudian dari sisi kepekaan, aparatur semestinya peka terhadap kebutuhan masyarakat. Tapi yang terjadi, sering kali masih ada miskomunikasi antara petugas dan warga, terutama soal dokumen yang harus disiapkan. Akibatnya, proses administrasi jadi rumit, membuat masyarakat bingung, dan memperlambat pelayanan. Terakhir, dari segi kesetaraan, Setiap warga negara wajib memperoleh pelayanan yang adil dan setara. Namun, di daerah terpencil, akses

informasi masih sangat terbatas, sehingga ketimpangan ini menjadi kendala utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang merata.

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas maka aparatur negara harus bertanggungjawab, memiliki semangat pengabdian yang tinggi, setia pada tugas tanpa diskriminasi, peka terhadap kebutuhan masyarakat, dan memastikan pelayanan yang adil serta merata. Selain itu, diharapkan ada perbaikan prosedur dan informasi yang lebih merata, terutama untuk wilayah terpencil, untuk menciptakan pelayanan yang efisien, transparan dan sesuai dengan hak setiap masyarakat.

Pertama Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana Pertanggungjawaban (*Responsibility*) pada Penerapan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Pertanggung jawab diperlkan untuk melihat sejauh mana aparatur melaksanakan setiap tugas dan kewajiban dengan sikap penuh tanggung jawab, disiplin, serta akuntabilitas terhadap masyarakat.

Kedua untuk mengetahui bagaimana Pengabdian (*Dedication*) pada Penerapan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Pengabdian ini menggambarkan kesungguhan aparatur dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan publik masyarakat dengan mendahulukan kepentingan umum dibanding kepentingan pribadi, serta memberikan pelayanan yang optimal.

Ketiga untuk mengetahui bagaimana Kesetiaan (*Loyalty*) pada Penerapan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Kesetiaan dalam birokrasi berkaitan dengan kepatuhan, integritas, dan komitmen pegawai terhadap organisasi serta aturan yang berlaku dalam mendukung kelancaran pelayanan publik yang profesional.

Keempat untuk mrngrtahui bagaimana Kepekaan (*Sensitivity*) pada Penerapan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Kepekaan merupakan kemampuan aparatur memahami kebutuhan dan permasalahan masyarakat secara empatik, serta memberikan respon yang cepat, tepat, dan manusiawi dalam setiap proses pelayanan.

Kelima untuk mengetahui bagaimana Persamaan (*Equality*) pada Penerapan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Persamaan menekankan penerapan prinsip keadilan dan kesetaraan yang sama bagi seluruh masyarakat, agar setiap warga memperoleh hak pelayanan publik secara setara dan berkualitas.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis kualitatif. Penelitian kualitatif adalah payung dari semua jenis metode penelitian yang digunakan untuk mempelajari kehidupan sosial alami. (Sugiyono, 2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.

Penelitian ini dilaksanakan pada periode Mei 2025. Tahap analisis data menurut Miles dan Huberman (dikutip dalam Sugiyono, 2019) meliputi reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Untuk pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Observasi dilakukan oleh peneliti dengan mengamati langsung kegiatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Peneliti hadir untuk mengamati langsung interaksi antara petugas dan masyarakat. Peneliti memperhatikan bagaimana pegawai menyambut masyarakat, cara mereka menjelaskan prosedur, dan bagaimana mereka menangani keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan etika birokrasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Dwight Waldo sebagaimana dikutip dalam (Muliadi et al., 2022), yaitu: Pertanggungjawaban (*Responsibility*), Pengabdian (*Dedication*), Kesetiaan (*Loyalty*), Kepekaan (*Sensitivity*) dan Persamaan (*equality*) sehingga dapat dikembangkan dengan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

### **Tanggung Jawab**

Tanggungjawab (*Responsibility*) menekankan bahwa setiap pejabat atau pegawai birokrasi harus memikul konsekuensi tindakan yang mereka lakukan dalam melayani masyarakat. Tanggungjawab dalam konteks ini juga meliputi kewajiban moral untuk menjunjung tinggi keadilan dan integritas dalam keputusan yang diambil. Hal ini sangat penting agar birokrasi tidak hanya menjadi lembaga administrasi yang efisien, tetapi juga menjadi pelayanan publik yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Dalam perspektif teori administrasi publik, tanggung jawab tidak hanya mengandung aspek legal-formal, tetapi juga mengandung dimensi moral, yaitu menjunjung tinggi integritas dan keadilan dalam pengambilan keputusan serta tindakan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo menunjukkan tingkat tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Dilihat dari aspek kualitas dan profesionalisme, pegawai yang berusaha memberikan pelayanan secara disiplin, responsif dan ramah terhadap masyarakat. Mereka memahami bahwa dokumen kependudukan memiliki peran penting dalam akses terhadap berbagai layanan publik, terutama dalam bidang pendidikan dan kesehatan. Oleh karena itu, tugas yang dijalankan harus disertai kesungguhan dan rasa tanggung jawab. Meskipun terdapat kemungkinan terjadi kesalahan teknis, para petugas menunjukkan itikad baik untuk segera melakukan perbaikan berdasarkan prosedur yang ada. Ini menunjukkan bahwa kewajiban mereka tidak sekedar menjalankan tugas, tetapi berusaha menjaga kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat.

Selanjutnya, dari sisi kesesuaian prosedur, pelayanan telah dilakukan sesuai dengan peraturan yang diberikan dan mengacu pada ketentuan resmi, seperti Permendagri No. 108 dan 109 Tahun 2019. Seluruh proses pelayanan mulai dari pendaftaran, verifikasi data, hingga penerbitan dokumen dilakukan secara sistematis dan teratur. Pelayanan dilakukan dengan tertib dan jelas, serta disertai aturan dengan pemberian informasi yang mudah dipahami masyarakat yang mencerminkan aspek profesionalisme dalam pelaksanaan tugas. Masyarakat juga merasakan adanya peningkatan kualitas pelayanan. Proses administrasi dinilai lebih terarah, prosedural, dan efisien. Masyarakat juga merasa dipermudah dan terbantu karena pelayanan yang dilakukan sesuai prosedur. Hal ini memperkuat bahwa indikator tanggungjawab dalam pelayanan publik telah berjalan secara optimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian oleh (Igirisa et al., 2025) menegaskan bahwa tanggung jawab aparatur tercermin dalam dimensi *reliability* dan *responsiveness*, di mana petugas pelayanan harus dapat diandalkan dan cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, tanggung jawab dalam pelayanan publik tidak hanya sebatas menjalankan tugas administratif, tetapi juga meliputi upaya menjaga kepercayaan masyarakat melalui kualitas layanan yang konsisten dan berkelanjutan. Temuan ini relevan dengan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo yang menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya menjalankan prosedur sesuai SOP dan regulasi, tetapi juga berkomitmen untuk memperbaiki kesalahan dan meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa tanggung jawab aparatur, profesionalisme, dan penerapan prosedur yang jelas merupakan faktor kunci dalam menciptakan pelayanan publik administrasi kependudukan yang berkualitas dan mampu membangun kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, tanggungjawab di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berjalan secara positif dan baik. Para pegawai bertanggung jawab dengan menjalankan tugas sesuai prosedur dan regulasi, serta menunjukkan komitmen untuk memperbaiki kesalahan. Meskipun begitu tetap diperlukan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan profesionalisme pelayanan publik.

## Pengabdian

Pengabdian (*Dedication*) dalam pelayanan publik menekankan bahwa aparaturnya pemerintah harus memiliki komitmen yang kuat untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan tanpa pamrih. Pengabdian bukan hanya sekedar menjalankan tugas administratif, melainkan juga mengandung nilai-nilai moral serta memiliki komitmen sosial dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Dedikasi ini sangat penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan dan mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif. Dalam hal ini, pengabdian bukan hanya sebatas formalitas tugas, melainkan menjadi nilai moral yang harus diinternalisasi oleh setiap aparatur sipil negara. Pengabdian ini juga mengandung makna pengorbanan waktu tenaga, bahkan moral demi terwujudnya pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pengabdian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Pegawai sudah memberikan layanan yang cepat, ramah, dan transparan, serta adanya dukungan satgas NST dan penerapan 3S (Senyum, Sapa, Salam) untuk menciptakan suasana yang nyaman. Namun, terdapat tantangan pada saat tertentu seperti kondisi “jam-jam kritis” yang memengaruhi adanya sikap pelayanan yang kurang sesuai akibat kelelahan dan tekanan pekerjaan. Dari sisi hal kinerja dan ketepatan waktu, pegawai memiliki komitmen untuk menyelesaikan tugas meski harus menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan, pemadaman listrik, dan sistem masih dalam pembaruan. Keterlambatan ini membuat waktu tunggu masyarakat menjadi lama dan jumlah antrian yang meningkat. Selain itu, belum ada kepastian atau jaminan waktu pelayanan yang sepenuhnya konsisten.

Penelitian tentang *Pengembangan Kompetensi Aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone Bolango* oleh (Tui, Fenti Prihatini 2019) mengkaji bagaimana peningkatan kompetensi pegawai dapat dilakukan melalui berbagai program pelatihan, baik pendidikan prajabatan maupun diklat dalam jabatan. Studi ini menekankan pentingnya pengembangan pengetahuan, keterampilan, dan sikap aparaturnya sebagai langkah untuk memperbaiki mutu layanan kepada masyarakat.. Dengan adanya pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan, aparaturnya diharapkan mampu menghadapi tantangan dan tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks, sehingga memberikan layanan yang lebih profesional, efektif, dan efisien kepada masyarakat. Dalam konteks penelitian tentang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo, hasil studi ini relevan karena menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi merupakan faktor krusial dalam mengatasi hambatan seperti kelelahan, tekanan kerja, dan kendala teknis yang berkontribusi pada ketidaktepatan waktu pelayanan. Implementasi pelatihan yang tepat dapat membantu meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengelola tugas dan memperbaiki respon terhadap situasi kritis, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lebih optimal dan waktu tunggu masyarakat dapat diminimalisasi.

Sejalan dengan hasil penelitian diatas yang menunjukkan bahwa responsivitas dan disiplin kerja pegawai menjadi indikator penting dari pengabdian yang berdampak langsung pada persepsi publik terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, meskipun praktik pelayanan seperti penerapan 3S dan keberadaan satgas telah mencerminkan upaya pengabdian, masih diperlukan penguatan dari sisi sistem operasional, manajemen waktu, kesiapan teknis agar dimensi pengabdian tersebut dapat tercapai dengan secara maksimal (Nurhidayat dan Efendi, 2022)

Peneliti dapat menarik kesimpulan terkait dengan adanya sumber penelitian terdahulu, bahwasanya dimensi pengabdian ini tidak cukup hanya mengandalkan sikap pegawai, tetapi harus didukung oleh sistem yang andal, manajemen waktu yang efektif dan kesiapan teknis yang memadai.

## Kesetiaan

Dalam etika birokrasi kesetiaan merujuk pada komitmen dan dedikasi aparaturnya sipil negara terhadap negara dan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi atau golongan. Kesetiaan ini juga

mencerminkan kepatuhan hierarki dan loyalitas terhadap pimpinan, selama hal tersebut tidak bertentangan dengan hukum dan nilai-nilai etika. Menurut Denhart dan Denhart (2015), kesetiaan dalam pelayanan publik harus seimbang antara loyalitas kepada organisasi dan tanggung jawab terhadap masyarakat. Hal ini penting untuk mencegah konflik kepentingan dan memastikan bahwa birokrasi tetap menjadi alat pelayanan masyarakat, bukan alat kekuasaan. Dengan demikian, kesetiaan menjadi elemen penting dalam menciptakan birokrasi yang menjunjung tinggi prinsip kejujuran, keterbukaan, dan orientasi terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo menunjukkan bahwa prinsip kesetiaan membuat kesetaraan layanan menjadi komitmen dasar dalam pelaksanaan pelayanan. Karena seluruh masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku tanpa membedakan status sosial, kedekatan dengan pejabat, atau latar belakang individu. Dalam pelaksanaan pelayanan setiap pemohon diarahkan untuk mengikuti mekanisme standar, termasuk mengambil nomor antrian dan mengikuti alur pelayanan sesuai sistem yang telah ditetapkan. Hal ini mencerminkan adanya kepatuhan terhadap prinsip keadilan prosedural, dimana seluruh proses pelayanan diupayakan berjalan secara tertib, terbuka, dan tidak memihak.

Hasil penelitian juga mengemukakan bahwa dalam praktiknya terdapat perlakuan khusus yang diberikan kepada individu dalam situasi tertentu, seperti kondisi mendesak (urgent), penyandang disabilitas, ibu hamil, lansia atau masyarakat dengan keterbatasan fisik lainnya. Perlakuan khusus ini dibuat sebagai bentuk pelayanan prioritas yang bersifat kemanusiaan, bukan dipengaruhi kekuasaan atau hubungan pribadi. Pelayanan ini dianggap sebagai keadilan substantif, yaitu memberikan perlakuan sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu dalam mencapai hasil yang setara. Masyarakat juga mulai mengalami pergeseran menuju kondisi yang lebih baik, dimana pelayanan yang dirasakan saat ini lebih profesional, transparan, dan bebas dari praktik perlakuan istimewa yang tidak sah. Walaupun masih terdapat pengakuan bahwa beberapa kasus tertentu pernah terjadi pelayanan yang tidak sepenuhnya merata, namun frekuensinya sangat kecil dan tidak bersifat sistemik.

Penelitian oleh Zakaria et al. (2024) mengenai *Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango* menemukan bahwa prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan telah diimplementasikan dalam pelayanan administrasi desa. Meskipun demikian, penelitian ini mengungkapkan masih adanya tantangan terkait efisiensi dan efektivitas pelayanan akibat keterbatasan sumber daya dan kendala teknis. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo yang menegaskan komitmen terhadap prinsip kesetaraan layanan dan keadilan prosedural dalam pelayanan publik. Mekanisme standar pelayanan dan perlakuan prioritas bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan lansia menunjukkan penerapan keadilan substantif yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan manusiawi. Namun, kendala teknis dan keterbatasan sumber daya yang menyebabkan keterlambatan pelayanan juga menjadi hambatan yang perlu diatasi.

Temuan ini ditegaskan bahwa kesetiaan melalui komitmen pegawai untuk mematuhi aturan, prosedur, dan kode etik birokrasi secara konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun terdapat kendala berupa pemahaman yang belum merata tentang etika birokrasi di kalangan pegawai, penelitian ini menunjukkan adanya upaya yang nyata untuk menjaga loyalitas dan integritas dalam pelaksanaan tugas setiap hari. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo yang menegaskan bahwa prinsip kesetaraan dan kepatuhan terhadap mekanisme standar menjadi cerminan kesetiaan birokrasi terhadap pelayanan publik. (Ali et al., 2023)

Dapat disimpulkan bahwa kesetaraan pelayanan dan perlakuan khusus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo telah dijalankan dengan cukup baik. Jika dilihat secara umum pelayanan telah mengarah pada sistem yang adil terbuka dan menjunjung nilai kemanusiaan

dalam pelayanan publik yang etis, tetapi masih diperlukan perbaikan, terutama dalam memperketat pengawasan guna meminimalisir potensi penyimpangan prosedur agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

## **Kepekaan**

Kepekaan merupakan indikator penting, dimana kondisi ini menuntut aparaturnya untuk memiliki kepekaan yang tinggi dalam menyadari adanya kesenjangan pemahaman tersebut, serta mampu memberikan klarifikasi, bimbingan, dan solusi tanpa menyalahkan masyarakat menyelesaikan kekeliruan administrasi dengan pendekatan yang humanis dan empatik

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi kepekaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo, khususnya pada aspek miskomunikasi antara petugas dan masyarakat pengguna layanan. Bahwa masih sering terjadi miskomunikasi dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Miskomunikasi yang ditemui kurangnya penjelasan yang jelas mengenai persyaratan dokumen, kesalahan dalam penyampaian data dari pihak desa atau pemohon, serta kekeliruan yang terjadi dari petugas saat memproses dokumen. Namun demikian, kepekaan petugas dalam menanggapi miskomunikasi terlihat cukup baik, mereka merespon dengan cepat dan memberikan solusi atas kesalahan pribadi yang terjadi, baik melalui klarifikasi langsung maupun perbaikan dokumen secara prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa kepekaan komunikasi dalam bentuk empati dan keterbukaan informasi menjadi faktor penting dalam mengurangi dampak miskomunikasi. Meski kesalahan tidak bisa dihindari sepenuhnya, kepekaan petugas untuk memahami dan memperbaiki permasalahan menjadi kunci dalam menjaga efektivitas layanan publik yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian terdahulu oleh Rahayu (2020) mengemukakan bahwa tingkat kepekaan petugas menghadapi miskomunikasi menjadi penentu utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa petugas yang menunjukkan empati, mendengar keluhan dengan seksama, dan memberikan jalan keluar yang logis dan solutif cenderung dapat mereduksi dampak negatif miskomunikasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo, dimana meskipun miskomunikasi terjadi, petugas memiliki kepekaan tinggi untuk memperbaiki kesalahan tanpa menyalahkan masyarakat, melainkan fokus pada penyelesaian.

Temuan Penelitian (Agussalim, A & Handayani, Dwi Nur 2022) tentang *Konsistensi Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP)* dalam meningkatkan kualitas laporan keuangan Provinsi Gorontalo juga mencerminkan nilai kepekaan aparaturnya dalam melaksanakan tugasnya. Meskipun fokus penelitian ini berada dalam konteks pengawasan keuangan daerah, substansi yang ditonjolkan berkaitan erat dengan kepekaan terhadap kesalahan teknis dan pentingnya respons cepat dalam menjaga akuntabilitas. Aparatur pengawasan dituntut untuk tidak hanya menjalankan tugas secara administratif, tetapi juga menunjukkan tanggapan yang tepat pada permasalahan yang muncul di lapangan. Hal ini selaras dengan temuan mengenai indikator kepekaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo, khususnya dalam merespons miskomunikasi antara petugas dan masyarakat. Petugas menunjukkan kepekaan yang baik dengan memberikan klarifikasi, memperbaiki dokumen sesuai prosedur, dan menyampaikan informasi secara terbuka. Kepekaan ini tercermin dari sikap empati, keterbukaan komunikasi, dan kemampuan menyelesaikan masalah tanpa menyalahkan pihak lain. Kedua temuan tersebut menegaskan bahwa kepekaan dalam menjalankan tugas publik bukan hanya menyangkut reaksi terhadap keluhan atau kesalahan, tetapi juga mencerminkan komitmen aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang responsif, manusiawi, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, baik dalam konteks pengawasan keuangan maupun pelayanan administrasi, kepekaan menjadi dimensi penting dalam membangun kualitas pelayanan publik yang adaptif dan dipercaya masyarakat.

Peneliti mengambil kesimpulan terkait indikator kepekaan dalam konteks miskomunikasi antara petugas dan masyarakat. Meskipun miskomunikasi masih menjadi tantangan dalam layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo, kepekaan petugas dalam

memahami dan merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat secara empatik dan cepat terbukti mampu meredam dan mengatasi persoalan tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa kepekaan bukan hanya mencerminkan respons terhadap masalah, tetapi juga merupakan bagian penting dari penerapan etika birokrasi yang berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **Persamaan**

Persamaan diartikan bahwa setiap individu berhak mendapatkan akses terhadap informasi dan pelayanan publik tanpa diskriminasi, baik berdasarkan status sosial, ekonomi, gender, suku, agama, maupun faktor lainnya. Artinya warga negara berhak memiliki kesempatan yang adil dalam mengetahui dan memanfaatkan prosedur dokumen seperti KTP, Akta Kelahiran, KK, dan lainnya. Hal ini mencerminkan penerapan prinsip *equality* yang sesungguhnya, yakni pelayanan yang tidak hanya sama dalam bentuk, tetapi juga adil dan sesuai dengan kebutuhan individu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo, disimpulkan bahwa penerapan prinsip persamaan dalam penyampaian informasi tentang pengurusan dokumen telah berjalan dengan baik. Karena, informasi tentang prosedur pengurusan dokumen telah berjalan dengan baik. Informasi yang disampaikan secara merata melalui berbagai saluran, baik secara langsung melalui tatap muka, media daring, maupun lewat kerja sama dengan pemerintah desa untuk menjangkau wilayah terpencil. Hal ini menunjukkan adanya upaya nyata untuk memastikan setiap warga, tanpa terkecuali, memperoleh akses informasi yang jelas dan mudah dipahami. Kehadiran layanan daring dan kerja sama dengan petugas register desa turut memudahkan masyarakat, khususnya yang tinggal di daerah jauh, dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa hambatan geografis. Masyarakat pengguna layanan pun mengakui kejelasan informasi yang disediakan, baik melalui media cetak dilokasi pelayanan maupun pelayanan dari desa, sehingga meminimalisir kesalahan dalam pengurusan dokumen dan mempercepat proses pelayanan.

Hasil penelitian terdahulu oleh (Putra dan Arifin, 2022), yang mengatakan bahwa penyedia informasi yang merata dan transparan merupakan aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang beretika dan berperspektif persamaan. Sejalan dengan penelitian Sari dan Nurhayati (2021) menegaskan bahwa keterlibatan pemerintah desa dalam penyebaran informasi kependudukan meningkatkan aksibilitas pelayanan publik bagi masyarakat di wilayah terpencil, yang pada akhirnya mendorong terciptanya keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator persamaan dalam konteks informasi pengurusan dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo telah mampu memberikan dampak positif dalam memastikan semua warga memperoleh hak yang setara dalam pelayanan publik.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan etika birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan.

1. Petugas menunjukkan tanggung jawab dengan menjalankan tugas sesuai prosedur dan berkomitmen memperbaiki kesalahan, mencerminkan integritas dan profesionalisme.
2. Petugas berdedikasi dalam memberikan pelayanan cepat, ramah, dan transparan, meski terkendala kelelahan dan keterbatasan teknis yang perlu diperbaiki.
3. Pelayanan dilakukan secara adil tanpa diskriminasi, dengan perlakuan prioritas dalam kondisi khusus, meskipun masih terdapat masalah idental.
4. Petugas responsif dan empatik terhadap miskomunikasi, memberikan solusi cepat untuk menjaga pelayanan yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

5. Prinsip persamaan diterapkan dengan akses layanan yang merata dan tanpa diskriminasi meningkatkan keadilan dalam pelayanan publik.

Rekomendasi yang dapat diberikan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Dapat memperkuat pembinaan dan pengawasan internal melalui evaluasi kinerja secara rutin. Pelatihan etika kerja dan pemahaman regulasi perlu ditingkatkan agar pegawai lebih bertanggung jawab. Budaya kerja yang transparan dan akuntabel juga harus terus dikembangkan
2. Manajemen beban kerja perlu dioptimalkan dengan menambah tenaga atau menerapkan sistem shift saat jam sibuk. Penyediaan sarana prasarana pelayanan yang memadai juga perlu ditingkatkan. Nilai-nilai pelayanan prima seperti 3S harus terus dibudayakan.
3. Perlu memastikan SOP diterapkan secara adil dan konsisten untuk mencegah diskriminasi.
4. Aparatur perlu dibekali pelatihan komunikasi dan penanganan keluhan masyarakat. Sistem pengaduan yang cepat dan transparan perlu dikembangkan. Ini penting agar setiap keluhan masyarakat dapat direspon secara empatik dan solutif.
5. Layanan harus diakses secara merata melalui penguatan digitalisasi dan kerja sama dengan pemerintah desa. Informasi pelayanan juga perlu disebarluaskan secara inklusif. Hal ini untuk memastikan tidak ada warga yang terhambat dalam mengakses hak administratifnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, N. A., Mahsyar, A., & Parawu, H. E. (2023). Penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(3), 696–710. <https://doi.org/10.26618/kimap.v4i3.11877>
- Agussalim, A., & Handayani, D. N. (2022). Konsistensi aparat pengawasan internal pemerintah (APIP) untuk meningkatkan kualitas laporan keuangan Provinsi Gorontalo. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(10), 4605–4611. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i10.1733>
- Budiman, A. F. F., Putri Setia, A. 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>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315709765>
- Igirisa, I., Ilato, R., & Isnaini, W. (2025). Kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(7), 147–154.
- Iswahyudi. (2023). Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 3(1), 14–18. <https://jurnal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/284>
- Muliadi, La Ode, et. al., (2022). Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 13(2), 220–228.
- Nurhidayat, A., & Efendi, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik, responsivitas, dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship (JEBE)*, 2(2), 357–364. <https://doi.org/10.32500/jebe.v2i2.1752>
- Oktavian, H., Mustafa, D., & Pananrangi, A. R. (2024). Akuntabilitas Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Ketenakerjaan Dan Transmigrasi Kabupaten Sikka, Provinsi Nusa

Tenggara Timur. *Paradigma Journal of Administration*, 2(1), 19–28.  
<https://doi.org/10.35965/pja.v2i1.4600>

- Putra, A. R., & Arifin, Z. (2022). Implementasi prinsip persamaan dalam pelayanan publik: Studi kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 145-160.
- Rahayu, S. (2020). Peran Empati dan Komunikasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 18(3), 201-212.  
<https://jurnal.unpad.ac.id/jmpp/article/view/4321>
- Suaib, M. R. (2018). Etika Birokrasi (Studi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sorong). *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 1. <https://doi.org/10.33506/jn.v3i2.110>
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tui, F. P. (2019). Pengembangan kompetensi aparatur: Studi kasus di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 6(1), 1–8.
- Zakaria, A., Mozin, S., & Nani, Y. N. (2024). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(7), 41–47.