

**SKRIPSI**

**ETIKA BIROKRAT DALAM PEMBUATAN KTP  
ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PONTIANAK**



**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

Oleh:

Dea Esty Anggraini  
NIM. E1031191036

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK  
2023**

**SKRIPSI**

**ETIKA BIROKRAT DALAM PEMBUATAN KTP  
ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PONTIANAK**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana

**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

Oleh:

Dea Esty Angraini  
NIM. E1031191036

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

ETIKA BIROKRAT DALAM PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Dea Esty Angraini  
NIM.E1031191036

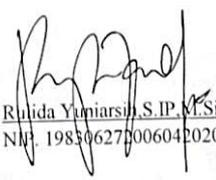
Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

  
Dr. Yulius Yohanes M. Si  
NIP. 196405271992021001

Tanggal: 17/Mei 2023

Dosen Pembimbing Pendamping

  
Rulida Yuniarsih, S.IP., M.Si  
NIP. 198306270006042020

Tanggal: 17/Mei/2023

## HALAMAN PENGESAHAN

### ETIKA BIROKRAT DALAM PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Oleh:

Dea Esty Anggraini  
NIM. E1031191036

Dipertahankan di : Pontianak  
Pada Hari/Tanggal : Rabu / 7 Juni 2023  
Waktu : 13.00 WIB - Selesai  
Tempat : Ruang I

#### Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

  
Dr. Yulius Yohanes, M.Si  
NIP. 196405271992021001

  
Rulida Munarsih, S.IP, M.Si  
NIP. 198306272006042020

Penguji Utama

Penguji Pendamping

  
Dr. Isdairi, M.AB  
NIP. 196402181990021001

  
Haunan Fachry Rohilie, S.IP, M.A  
NIP. 199003182019031010

PONTIANAK

Disahkan oleh:



Dekan F.SiP Untan

Dr. Perlan, S.Sos, M.Si  
NIP. 197205212006041001

## ABSTRAK

**Dea Esty Anggraini:** Etika Birokrat dalam Pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. **Skripsi: Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan etika birokrat dalam pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Kepala Seksi Identitas Penduduk, Staf Pelayanan KTP Elektronik dan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori etika birokrasi menurut Darwin (dalam Tri Yuniningsih 2018, 51) dimana indikator yang digunakan untuk melakukan penelitian ini yaitu Efisiensi, Membedakan Milik Pribadi dengan Milik Kantor, *Impersonal*, *Merytal System*, *Responsible*, *Accountable* dan *Responsiveness*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator sudah cukup baik, walaupun masih ada beberapa indikator yang belum maksimal. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat direkomendasikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak perlu melakukan penambahan kuota pendaftaran online, mencari upaya mengatasi masalah jaringan dan ketersediaan blangko, perlu membuat imbauan larangan penggunaan komputer di luar kepentingan pekerjaan bagi para pegawai, membuat maklumat terkait layanan prioritas serta menyediakan kursi dan loket khusus layanan prioritas agar lebih teratur, mengadakan pembinaan kepada seluruh pegawai terkait pentingnya pemahaman kode etik pelayanan, melakukan penerapan disiplin pegawai dan pemantauan secara rutin, mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kecepatan dalam penyelesaian pekerjaan serta mempromosikan web resmi dan akun sosial media Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak kepada masyarakat.

**Kata Kunci: Etika, Birokrat, KTP Elektronik.**

## ABSTRACT

**Dea Esty Anggraini:** Bureaucratic Ethics in Electronic Identity Card Service at the Pontianak City Population and Civil Registration Office. **Thesis: Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak.**

This study aims to analyze and describe the ethics of bureaucrats in the Electronic Identity Card service at the Pontianak City Population and Civil Registration Office. This study used a descriptive research method with a qualitative approach. The Data were collected through observation, interviews and documentation. The research subjects were the Head of the Pontianak City Population and Civil Registration Office, the Head of the Resident Identity Section, the Electronic Identity Card Service Staff and the service users. This study employed the theory of bureaucratic ethics according to Darwin (cited in Tri Yuningsih 2018, 51), where the indicators are Efficiency, Distinguishing Personal Property from Office Property, Impersonal, Merytal System, Responsible, Accountable and Responsiveness. The study results show that some indicators are fairly good, although some other indicators are not optimal. The results of this study recommend that the Pontianak City Population and Civil Registration Office need to increase the online registration quota, overcome network problems and the availability of forms, prohibit the staff from using computers for other business, make announcements regarding priority services, and provide special priority service seats and counters. Furthermore, the office also needs to guide all staff regarding the importance of understanding the service code of ethics, discipline staff with regular monitoring, conduct training for staff to increase the speed of completing work, and promote the official website and social media accounts of the Pontianak City Population and Civil Registration Office.

**Keywords: Ethics, Bureaucrats, Electronic Identity Card.**



## **RINGKASAN SKRIPSI**

Skripsi ini berjudul “Etika Birokrat dalam Pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak”. Judul ini dipilih karena permasalahan yang terjadi dalam pembuatan KTP Elektronik yaitu terkait sikap pemberi layanan yang kurang cepat tanggap, adanya ketidakadilan serta kesulitan dalam pendaftaran online untuk memperoleh pelayanan. Fokus penelitian ini terletak pada Etika Birokrat dalam Pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan etika birokrat dalam pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Kepala Seksi Identitas Penduduk, 1 Staf Pelayanan KTP Elektronik dan 4 Masyarakat. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Darwin (dalam Tri Yuniningsih 2018, 51) acuan bagi aparatur birokrasi publik dapat dilihat dengan indikator Efisiensi, Membedakan Milik Pribadi dengan Milik Kantor, *Impersonal*, *Merytal system*, *Responsible*, *Accountable* dan *Responsiveness*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika birokrat dalam pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah berjalan dengan cukup baik. Namun, tetap diperlukan perbaikan di suatu aspek atau hal tertentu. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan penulis untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yaitu perlu melakukan penambahan kuota pendaftaran online, mencari upaya mengatasi masalah jaringan dan ketersediaan blangko, perlu membuat imbauan larangan penggunaan komputer di luar kepentingan pekerjaan bagi para pegawai, membuat maklumat terkait layanan prioritas serta menyediakan kursi dan loket khusus layanan prioritas agar lebih teratur, mengadakan pembinaan kepada seluruh pegawai terkait pentingnya pemahaman kode etik pelayanan, melakukan penerapan disiplin pegawai dan pemantauan secara rutin, mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kecepatan dalam penyelesaian pekerjaan serta mempromosikan web resmi dan akun sosial media Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak kepada masyarakat.

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Dea Esty Anggraini

Nomor Mahasiswa : E1031191036

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang Studi : Strata Satu (S-1)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 11 April 2023

Yang membuat pernyataan,



Dea Esty Anggraini  
NIM.E1031191036

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

***"A negative mind will never give you a positive life."***

"Kita hanya sedang melewati hari-hari yang berat, bukan kehidupan yang buruk. Berjalanlah walau pelan, karena bahagia juga perlu diperjuangkan. Perlahan semua akan berlalu dan langkah kita akan sampai pada cerita indah yang baru."

- Dea Esty Anggraini

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Kedua orang tua yang sangat Dea cintai dan sayangi yaitu Bapak **Lalu Irvan Sahiran** dan Mama **Henny** yang telah memberikan kasih sayang selama membesarkan dan mendidik Dea hingga saat ini, serta selalu memberikan dukungan, semangat dan doa dalam segala hal yang ada di dalam hidup Dea. Semoga dengan selesainya skripsi ini, bisa memberikan kebahagiaan serta rasa bangga bagi Bapak dan Mama. *I may not always say how much i love both of you but i can say i have a big place in my heart only for you two.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT karena atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Etika Birokrat dalam Pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak”. Skripsi ini disusun sebagai suatu kewajiban yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan arahan serta dorongan kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
3. Bima Sujendra, S.IP, M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
4. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama dan Rulida Yuniarsih, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang

telah bersedia dan sabar memberikan bimbingan, petunjuk, arahan serta saran dalam menyelesaikan Skripsi ini.

5. Dr. Isdairi, M.AB selaku Dosen Penguji Utama dan Haunan Fachry Rohilie, S.IP, M.A selaku Dosen Penguji Pendamping yang akan memberikan arahan, masukan, kritik dan saran dalam penulisan Skripsi ini.
6. Drs. H. Agus Eka, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) penulis selama masa perkuliahan.
7. Wakil Dekan, Dosen, Staf Tata Usaha, Staf Perpustakaan, Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan.
8. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Staf dan Tokoh Masyarakat yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi-informasi pendukung yang diperlukan penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
9. Ucapan terima kasih untuk sahabat-sahabat saya yaitu Aisah Arrini, Maria Cyntia Archilues, Nastassja Defelia Milana, Nur Oktavianti Ayu Putri, Putri Balqis Fahrianti Octaviony, Seryl Agista Ananda dan Tiara Fazira Erika Bata yang selalu menjadi *support system* saya selama ini.
10. Ucapan terima kasih juga untuk rekan saya yaitu Nita Oktapiyanti yang telah kebersamai sejak Maba hingga bisa menyanggah gelar S.IP
11. Seluruh rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT dan harapan penulis hasil karya ini dapat memberikan sumbangan pemikiran maupun acuan bagi para pembaca untuk menulis serta memberikan manfaat yang cukup bagi kita semua.

Pontianak, 11 April 2023

Penulis

Dea Esty Anggraini

E1031191036

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>RINGKASAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian .....	6
1.3 Fokus Penelitian .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Definisi Konsep.....	9
2.2 Teori .....	10
2.2.1 Etika Birokrasi.....	10
2.2.2 Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik .....	16
2.3 Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
2.4 Alur Pikir Penelitian .....	21
2.5 Pertanyaan Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Langkah-langkah Penelitian .....	24
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25

3.4	Subjek dan Objek Penelitian .....	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.6	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	29
3.7	Analisis Data .....	30
3.7.1	Keabsahan Data .....	30
3.7.2	Teknik Analisis Data.....	31
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>33</b>
4.1	Gambaran Umum Wilayah.....	33
4.1.1	Sejarah Kota Pontianak.....	33
4.1.2	Keadaan Geografis Kota Pontianak .....	36
4.1.3	Keadaan Demografi Kota Pontianak .....	37
4.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak .....	39
4.2.1	Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak .....	39
4.2.2	Visi dan Misi.....	43
4.2.3	Maklumat Pelayanan dan Motto .....	44
4.2.4	Struktur Organisasi .....	45
4.2.5	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	47
4.2.6	Kondisi Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	48
4.2.7	Sarana dan Prasarana .....	49
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
5.1	Efisiensi .....	51
5.2	Membedakan Milik Pribadi dengan Milik Kantor .....	57
5.3	<i>Impersonal</i> .....	58
5.4	<i>Merytal System</i> .....	60
5.5	<i>Responsible</i> .....	64
5.6	<i>Accountable</i> .....	68
5.7	<i>Responsiveness</i> .....	71

<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	<b>77</b>
6.1 Kesimpulan.....	77
6.2 Saran.....	79
6.3 Keterbatasan Penelitian .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>84</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
1. 1 Standar Pelayanan Penerbitan KTP-el Baru Untuk WNI .....	4
1. 2 SOP Pelayanan Penerbitan KTP-el Untuk WNI.....	5
2. 1 Alur Pikir .....	22
4. 1 Peta Wilayah Kota Pontianak .....	37
4. 2 Visi dan Misi Disdukcapil .....	43
4. 3 Maklumat Pelayanan dan Motto .....	44
5.1 Biaya Pelayanan.....	52
5.2 Pendaftaran Antrian Online KTP Elektronik.....	55
5.3 Pelaksanaan Sanksi .....	62
5.4 Pelaksanaan Penghargaan .....	63
5.5 Jam Kerja dan Pelayanan Disdukcapil Pontianak.....	65
5.6 Prosedur Pelayanan.....	67
5.7 Laporan Kinerja .....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel	<i>halaman</i>
3. 1 Waktu Penelitian.....	26
4. 1 Jumlah Penduduk Kota Pontianak .....	38
4. 2 Data Pendidikan Kota Pontianak .....	38
4. 3 Jumlah Pegawai Disdukcapil Kota Pontianak .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	<i>halaman</i>
Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	85
Lampiran 2 Daftar Informan .....	89
Lampiran 3 Pedoman Observasi .....	90
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup ( <i>Curriculum Vitae</i> ).....	91
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	92
Lampiran 6 Peta Wilayah.....	98
Lampiran 7 Surat Tugas .....	99

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Institusi pemerintahan diarahkan agar siap membangun kapasitas untuk bantuan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) mengenai Pelayanan Publik, yang dinyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah serangkaian atau kegiatan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan pedoman hukum bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Gagasan administrasi yang baik mengasumsikan bahwa setiap birokrat bertanggung jawab atas pandangan, perilaku, dan strateginya terhadap masyarakat. Untuk keadaan ini, diperlukan birokrat yang cakap dan siap menyelesaikan kewajiban dan kemampuannya dalam penyelenggaraan administrasi publik. Hal ini dapat dimiliki oleh birokrat jika menitikberatkan pada etika dalam menjalankan kewajibannya karena etika merupakan salah satu unsur penentu dan merupakan bagian dari pemenuhan kebutuhan masyarakat serta bagian dari hasil bantuan masyarakat.

Birokrat dalam menjalankan kewajibannya harus memiliki aturan dalam bertindak tanpa henti agar penyelenggaraan pemerintahan menjadi sempurna, dinamis dan dapat diandalkan. Darwin (dalam Tri Yuniningsih 2018, 51) menyatakan bahwa Etika Birokrasi adalah seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi. Mencermati

penilaian ini, etika mengacu kepada dua fungsi yaitu pertama sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar kegiatannya dalam organisasi tersebut menjadi norma untuk menilai apakah sifat, tingkah laku dan kegiatan administrasi publik dipandang sebagai positif atau negatif, tidak bercela, dan terpuji. Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang dapat digunakan sebagai acuan, referensi, penuntun bagi birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya antara lain yaitu efisiensi, membedakan milik pribadi dan milik kantor, *impersonal*, *merit system*, *responsible*, *accountable*, dan *responsiveness*.

Disdukcapil atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak adalah salah satu organisasi pemerintahan yang memegang tanggung jawab di bidang administrasi publik. Menurut Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak mempunyai tugas utama membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Laporan kependudukan yang merupakan catatan nyata yang berkekuatan hukum dan dibuat oleh penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan

Sipil ini dikenal dengan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disingkat KTP-el.

Berdasarkan situs resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak: <https://disdukcapil.pontianak.go.id/> Daftar pegawai yang bekerja untuk pegawai pemerintah tertentu dalam hal ini kantor, berjumlah 52 orang. Selanjutnya Pegawai Non Pemerintah sebanyak 24 orang yang terdiri dari Petugas Tata Usaha dan Kebersihan, Pengemudi, Penjaga Malam, Front Office, Administrator dan Petugas Keamanan. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki beberapa bidang dalam melaksanakan kewajibannya, secara spesifik sebagai berikut:

1) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

Lingkup ini meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk dan pendataan penduduk.

2) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

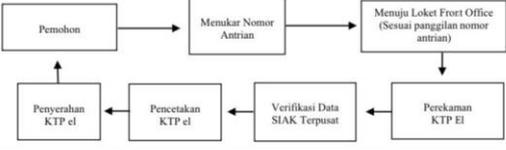
Lingkup ini meliputi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan, kerja sama dan inovasi pelayanan.

3) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Lingkup ini meliputi kelahiran, pernikahan, perceraian, perubahan status anak, kewarganegaraan, dan kematian.

Urusan bidang pelayanan kependudukan bertugas mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau KTP-el. Disdukcapil Kota Pontianak menetapkan pedoman penyediaan KTP elektronik, yaitu sebagai berikut:

**Gambar 1. 1**  
**SOP Standar Pelayanan Penerbitan KTP-el Baru Untuk WNI**

		<b>STANDAR PELAYANAN</b> Penerbitan KTP-el Baru Untuk WNI	No. Dokumen : 136.1/DISDUKCAPIL/TAHUN 2022 Revisi : - Tgl. Efektif : 22 Juni 2022
Unit Kerja : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk			
A Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :			
No	Komponen	Uraian	
1.	Persyaratan Administrasi	a. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan b. Fotokopi KK (Pasal 15 Perpres 96/2018)	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
3.	Jangka Waktu pelayanan	1 (satu) hari kerja	
4.	Biaya/Tarif	a. Umum : Rp. 0,- b. Terlambat : Rp. 0,-	
5.	Produk Pelayanan	KTP El	
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	a. Telepon : (0561) 734239 b. Faksimili : (0561) 736290 c. SMS/WA : 081907374035 d. Website : <a href="http://disdukcapil.pontianakkota.go.id">http://disdukcapil.pontianakkota.go.id</a> e. E-mail : <a href="mailto:disdukcapil@pontianakkota.go.id">disdukcapil@pontianakkota.go.id</a>	
B Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :			
No	Komponen	Uraian	
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah. e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. h. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak. i. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. j. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.	
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja, Kursi, Internet, Blangko KTP El, Kamera, dan Alat Perekaman.	
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami Peraturan Perundang-undangan b. Mampu menjalankan Aplikasi	
4.	Pengawasan Internal	a. Kepala Bidang b. Sekretaris c. Kepala Dinas	
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang	
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan KTP El yang mudah, cepat, akurat dan tepat waktu	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	KTP El dicetak dan dijamin standar keasliannya	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1 Bulan Sekali	

**Sumber: Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, 2023.**

**Gambar 1. 2 SOP Pelayanan Penerbitan KTP-el Untuk WNI**

SOP PELAYANAN PENERBITAN KTP-el UNTUK WNI								
Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
	Pemohon	Petugas Front Office	Operator Perekaman KTP-el	Operator Pencetakan KTP-el	Kelengkapan	Waktu / berkas	Output	
permohonan Penerbitan KTP-el					- Telah Berusia 17 tahun - Fotokopi KK	5 Menit	Berkas Permohonan di terima	-
an mengoreksi kelengkapan . Jika persyaratan tidak lengkap ke pada pemohon, jika persyaratan ruskan ke Operator Perekaman KTP-el. akukan perekaman data KTP-el	Tidak		Ya		- Berkas Permohonan - ATK - Komputer	10 Menit	- berkas permohonan sudah dikoreksi - tanda bukti pengambilan	-
erekaman KTP-el dan selanjutnya epada Operator Pencetakan KTP-el es pencetakan KTP-el nya pada hari				Ya	- Berkas Permohonan - ATK - Komputer SIAK - Alat Perekaman KTP-el	15 Menit	- Tanda bukti sudah melakukan perekaman KTP-el - Data perekaman KTP-el masuk	-
erifikasi Data SIAK Terpusat, jika data <KTP-el bermasalah dikembalikan rator Perekaman KTP-el, jika data salah dilakukan pencetakan KTP-el asi, selanjutnya diteruskan kepada nt Office			Tidak		- ATK - Komputer SIAK - Blanko KTP-el - Printer Cetak KTP-el - Tinta Ribbon - Film - Printer	10 Menit	- Data perekaman KTP-el - KTP-el sudah dicetak	-
KTP-el dan menyerahkan kepada					- Berkas Permohonan - ATK	5 Menit	KTP-el	-
bukti pengambilan dan menerima cetak mandiri di Mesin ADM					Tanda bukti pengambilan	5 Menit	KTP-el	-

**Sumber: Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, 2023.**

Berdasarkan data dari *website* Disdukcapil Kota Pontianak, diketahui bahwa ada 6 tahapan yang harus ditempuh oleh warga setempat jika ingin membuat KTP Elektronik dan membutuhkan waktu 50 menit. Jika dilihat dari standar dan SOP pelayanan administrasi yang ditetapkan oleh Disdukcapil, maka pelayanan yang diberikan akan sangat membantu. Bagaimanapun juga, realita yang ada di lapangan justru menunjukkan adanya keluhan (protes) dan penjelasan atas kekecewaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan di kantor ini yang dibuktikan dengan komentar masyarakat di *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak : <https://disdukcapil.pontianak.go.id/>, untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

Kasus pertama yaitu seorang warga ingin mengambil cetakan KTP Elektronik tetapi mendapatkan layanan yang kurang memuaskan dari pihak Disdukcapil Kota Pontianak. Warga tersebut dibuat menunggu selama berjam-jam dengan alasan KTP Elektronik sedang dicari.

Kasus kedua yaitu adanya keluhan masyarakat terhadap sistem pendaftaran online untuk memperoleh pelayanan KTP Elektronik. Mereka mengeluh karena sering tidak kebagian kuota pendaftaran padahal sudah berusaha cepat.

Kasus ketiga adalah adanya keluhan bahwa masih terdapat oknum yang bertindak tidak adil dengan mengutamakan kerabatnya terlebih dahulu.

Berdasarkan hal tersebut, diketahui bahwa masih terdapat persoalan pelayanan publik yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak terkait sikap pemberi layanan yang kurang cepat tanggap, adanya ketidakadilan serta kesulitan dalam pendaftaran online untuk memperoleh pelayanan. Selain komentar terkait keluhan, sebenarnya ada juga komentar apresiasi yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan di kantor ini. Namun, jika dibandingkan maka tetap lebih banyak komentar yang berisi keluhan. Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Etika Birokrat dalam Pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak”.

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Adapun identifikasi permasalahan yang dirangkum berdasarkan latar belakang penelitian tersebut yaitu:

1. Kurangnya profesionalitas birokrat dalam pelayanan pembuatan KTP Elektronik
2. Adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak

### **1.3 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka penelitian ini dibatasi pada satu tujuan yang akan dicapai dan pembahasan yang akan dideskripsikan oleh peneliti agar ruang lingkup yang akan disampaikan tidak terlalu luas. Fokus masalah penelitian yang akan dibahas yaitu mengenai Etika Birokrat dalam Pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana Etika Birokrat dalam pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak?”

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu menganalisis dan mendeskripsikan etika birokrat dalam pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

#### **1) Manfaat Teoritis**

Penelitian ini secara teoritis diharapkan bisa bermanfaat sebagai sarana informasi khususnya bagi birokrat dengan tujuan agar mereka dapat menerapkan etika secara tepat untuk meningkatkan kepuasan

masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya terkhusus yang berkaitan dengan Program Studi Ilmu Pemerintahan dan dapat memberikan informasi tambahan bagi para peneliti dan pembaca.

## **2) Praktis**

1. Penelitian ini secara praktis bisa menjadi informasi khususnya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak agar dapat mewujudkan pelayanan yang sesuai keinginan masyarakat sebagai penerima layanan.
2. Penelitian ini bisa menjadi acuan untuk meningkatkan etika birokrat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.