



IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN CIBUNTU KECAMATAN BANDUNG KULON KOTA BANDUNG

Annisa Rakhma Salsabilla¹⁾, Yamardi²⁾, Dadan Kurnia³⁾

1,2,3) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan terkait Implementasi Etika Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Cibuntu Kecamatan Bandung Kulon Kota Bandung. Peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori prinsip-prinsip etika pelayanan publik dari Frederickson yang meliputi 5 indikator, diantaranya: 1) Keadilan, 2) Transparansi, 3) Akuntabilitas, 4) Integritas, dan 5) Tanggung Jawab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi etika pelayanan publik dalam pemberian pelayanan bidang administrasi kependudukan masih belum mendapatkan hasil sempurna dari masyarakat serta adanya kendala seperti lemahnya kesadaran petugas aparatur untuk memberikan pelayanan yang beretika kepada masyarakat, keterbatasan sistem aplikasi kependudukan dimana Kelurahan hanya sebagai pengguna jadi memungkinkan keterlambatan dalam penyelesaian tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, serta kendala sistem pelaporan data dari RT atau RW yang tidak memberikan data secara lengkap atau belum tersusun rapi. Sehingga Pihak Kelurahan terutama petugas aparatur pemberi pelayanan administrasi kependudukan ini perlu melakukan perbaikan dan meningkatkan kesadaran moral, tanggung jawab serta pemahaman terkait etika di dalam memberikan pelayanan agar dapat mengembalikan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat selaku warga terhadap unit pemerintahan daerah terdekat yang seharusnya dapat menjaga kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi, Etika Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Kepercayaan Masyarakat.

Abstract

This study aims to analyze and describe the implementation of public service ethics in the field of population administration in the Cibuntu sub-district of Bandung Kulon, Bandung City. The researcher used a descriptive qualitative approach using Frederickson's principles of public service ethics, which include five indicators: 1) Fairness, 2) Transparency, 3) Accountability, 4) Integrity, and 5) Responsibility. The results of the study show that the implementation of public service ethics in the provision of population administration services has not been fully accepted by the community and there are obstacles such as the lack of awareness of officials to provide

ethical services to the community, limitations in the population application system where the sub-district is only a user, which can lead to delays in fulfilling the community's needs, as well as obstacles in the data reporting system from the neighborhood or community associations, which do not provide complete or well-organized data. Therefore, the sub-district, especially the civil servants who provide population administration services, need to make improvements and increase moral awareness, responsibility, and understanding of ethics in providing services in order to restore and increase the trust of the community as citizens in the nearest local government unit, which should be able to maintain public trust.

Keywords: *Implementation, Public Service Ethics, Population Administration, Public Trust.*

PENDAHULUAN

Negara melakukan sebuah upaya atau usaha dalam rangka memastikan bahwa agar semua warga negara dapat memenuhi kebutuhan hak-hak dasar sipilnya dengan melalui penyediaan barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik. Pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan memiliki hubungan yang kuat, dimana ketika pelayanan publik terlaksana secara optimal, tata kelola pemerintahan yang baik akan menjadi lebih mudah terwujud dan kualitasnya pun akan meningkat begitu juga sebaliknya ketika tidak dilaksanakan dengan baik, hal ini dapat menghasilkan kualitas dengan yang sebaliknya atau dapat dikatakan tidak optimal. Oleh karena itu, layanan publik tidak diragukan lagi merupakan salah satu indikator yang mewakili terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Pemberian pelayanan dimaksudkan untuk aparatur pemerintah yang merupakan tugas utamanya sebagai bentuk pengabdian kepada negara dan pengabdian untuk masyarakat. Dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan sebagai konteks dalam pelayanan publik, etika menjadi faktor yang sangat menentukan bagaimana masyarakat menilai dan menerima pelayanan yang diberikan pemerintah. Etika pelayanan publik adalah seperangkat prinsip moral dan standar profesional yang harus diterapkan oleh aparatur pemerintah ketika melayani masyarakat (Kumorotomo, 2018).

Pentingnya etika pelayanan publik bukan hanya bersangkutan dengan kepatuhan terhadap peraturan, tetapi juga melibatkan prinsip-prinsip etika yang berkorelasi satu sama lain dan saling mendukung mengingat fakta

bahwa kurangnya prinsip-prinsip moral dapat mengakibatkan kesenjangan dalam pelayanan publik. Penanaman etika sebagai upaya yang menjadi nilai penting dari pelayanan publik membutuhkan waktu yang lama dan harus didukung oleh kemauan untuk mengubah sikap dan perilaku pejabat publik guna meningkatkan dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Etika merupakan penentu utama, pengukur efektivitas organisasi pelayanan publik, dan pengukur kepuasan publik dari penerima layanan (masyarakat) (Mukhlis Ishaka, 2024).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang strategis dan fundamental bagi masyarakat adalah administrasi kependudukan, terletak pada fakta bahwa dokumen-dokumen ini menjadi prasyarat untuk mengakses berbagai layanan publik dan hak-hak sipil lainnya. Di tingkat Kelurahan, yang merupakan perwujudan nyata sebagai jembatan untuk menciptakan dan membangun interaksi antara warga masyarakat dengan aparatur pemerintahnya. Posisi Kelurahan disini juga sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat dan menjadikannya representasi nyata dari kualitas pelayanan pemerintah.

Interaksi yang terjadi di tingkat Kelurahan ini menjadi penentu persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintahan secara keseluruhan. Maka tak jarang jika masyarakat membawa harapan untuk mendapatkan dan memenuhi kebutuhan administrasinya tersebut dengan menemui aparatur yang responsif dan ramah dalam memberikan pelayanan di Kelurahan. Namun meski ada landasan teori yang kuat dan regulasi atau aturan yang jelas, kenyataannya di lapangan menunjukkan bahwa masih ada masalah dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan juga yang berhubungan dengan aparatur pemerintah selaku pemberi pelayanan publik yang masih belum menunjukkan etika atau sikap yang baik kepada masyarakat selaku penerima pelayanan.

Berkaitan dengan pelanggaran terhadap prinsip keadilan, dimana terdapat perbedaan dalam pemberian sikap terhadap setiap individunya selama proses pelayanan yang dilihat dari status sosial ekonomi. Kedua, persoalan mengenai prinsip transparansi terlihat dari tidak terbukanya informasi secara jelas dan pasti yang mengakibatkan masyarakat harus

bolak-balik pulang ke rumah untuk mengambil persyaratan sebagai kelengkapan. Ketiga, dalam hal integritas yakni yang berkaitan dengan profesionalisme dalam pekerjaan yang tidak ramah atau bahkan tidak memberikan senyum saat memberikan pelayanan sehingga terkesan tidak peduli dalam memberikan pelayanan. Keempat, sikap aparaturnya yang kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang tercermin dari perilaku seperti meninggalkan meja pelayanan tanpa pemberitahuan dan melebihi waktu atau jam istirahat yang seharusnya sudah kembali untuk bersiap melakukan pelayanan, kurang sabar dalam menjelaskan prosedur khususnya terhadap kaum rentan sehingga masyarakat merasa bahwa aparaturnya enggan membantu ketika masyarakat mengalami kesulitan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif dan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif karena dilakukan berdasarkan kondisi alami dimana peneliti mengambil fenomena atau permasalahan sesuai dengan yang didapat peneliti pada saat terjadinya interaksi sosial dengan objek setempat. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan, observasi langsung di Kelurahan Cibuntu, wawancara, dan dokumentasi. Dengan informan yang meliputi beberapa perwakilan masyarakat dan petugas aparaturnya di Kelurahan Cibuntu seperti Bagian Administrasi Pelayanan Kependudukan, Kepala Seksi Pemerintahan, serta Sekretaris Kelurahan. Teknik analisis yang digunakan dalam penyusunan hasil penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data yang kemudian dilakukan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk menganalisis dan mendeskripsikan tema penelitian yaitu mengenai Implementasi Etika Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Cibuntu Kecamatan Bandung Kulon Kota Bandung. Dengan menggunakan teori prinsip-prinsip etika dari Frederickson berdasarkan 5 indikator diantaranya:

1. Keadilan

Indikator yang menjadi penilaian keadilan, diantaranya yaitu:

a. Kesetaraan Akses Layanan

Nilai etis dalam pelayanan publik mengharuskan terciptanya kondisi yang memungkinkan bahwa setiap warga negara memperoleh hak dan peluang yang setara dalam mendapatkan layanan tanpa adanya perbedaan perlakuan. Kesetaraan akses layanan ini mencerminkan pengakuan terhadap hak fundamental setiap warga yang wajib dipenuhi negara melalui perangkat pemerintahannya. Di Tingkat Kelurahan, hal ini berarti setiap warga yang datang untuk mengurus surat keterangan atau surat pengantar pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan urusan administrasi kependudukan lainnya itu harus mendapat perlakuan yang sama, terlepas dari status ekonomi atau kedekatan personal dengan petugas atau aparatur.

Berdasarkan hasil analisa yang didapat peneliti berdasarkan observasi dan wawancara bahwa petugas aparatur masih belum dapat dikatakan memberikan pelayanan secara setara dan merata dengan tanpa memandang latar belakang atau status sosial ekonomi masyarakatnya karena masih dilihat berdasarkan sangkutan kebutuhan yang diperlukan warga masyarakat jika membuat atau melakukan pelayanan administrasi kependudukan ini dokumen kependudukannya dibutuhkan untuk kepengurusan apa.

b. Pengaturan Prioritas Antrean

Pengaturan prioritas antrean ini tidak hanya dianggap sebagai permasalahan teknis operasional, melainkan juga pelaksanaan nyata dari prinsip keadilan dalam pelayanan. Di Kelurahan, antrian yang terstruktur dan memperhatikan kebutuhan kelompok khusus menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dijalankan dengan pendekatan etis dan humanis. Dengan arti bahwa pengaturan antrian ini menyeimbangkan antara keadilan untuk semua warga memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan dan keadilan untuk kelompok yang memang membutuhkan perhatian khusus, seperti lansia, penyandang disabilitas, atau ibu hamil.

Berdasarkan hasil analisa yang didapat peneliti berdasarkan observasi dan wawancara bahwa perihal pengaturan prioritas antrean ini sudah baik karena Pihak Kelurahan Cibuntu telah mengutamakan dan mengatur antrean berdasarkan prioritas baik dari golongan umur atau lanjut usia, penyandang disabilitas maupun tingkat *urgent* dibutuhkannya sebuah dokumen administrasi kependudukan itu sendiri.

2. Transparansi

Indikator yang menjadi penilaian transparansi, diantaranya yaitu:

a. Kejelasan Informasi terkait Prosedur dan Persyaratan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kejelasan informasi terkait prosedur dan persyaratan menjadi indikator penting untuk memastikan bahwa seluruh warga dapat mengakses layanan dengan pemahaman yang merata. Di kelurahan, hal ini dapat diimplementasikan melalui papan informasi yang komprehensif mengenai syarat-syarat pengurusan dokumen kependudukan seperti KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan surat keterangan lainnya. Dalam kerangka etika, kejelasan informasi ini merupakan bentuk penghormatan terhadap hak warga atau masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang transparan.

Berdasarkan hasil analisa yang didapat peneliti berdasarkan observasi dan wawancara bahwa warga masyarakat kesal dan mengeluhkan terkait kejelasan informasi ini ialah karena belum adanya inisiatif dari petugas aparatur untuk dapat memberikan pemahaman kepada warga masyarakatnya. Di sisi lain, petugas pelayanan belum mampu memberikan penjelasan atau kejelasan dengan lengkap dalam penyampaian informasi terkait prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi kependudukan sehingga membuat warga masyarakat harus bolak-balik ke rumah untuk mengambil kelengkapan dokumen sebagai persyaratan.

b. Kemudahan Akses Masyarakat terhadap Informasi Publik

Moralitas pelayanan publik mensyaratkan bahwa informasi yang jelas harus disertai dengan kemudahan akses. Transparansi akan kehilangan makna apabila informasi yang tersedia tidak dapat diakses dengan mudah oleh warga masyarakat. Oleh sebab itu, kemudahan akses terhadap

informasi publik ini merupakan komponen yang tidak dapat dipisahkan dari prinsip etika transparansi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil analisa yang didapat peneliti berdasarkan observasi dan wawancara bahwa mengenai prosedur untuk pelayanan administrasi kependudukan belum tersedia atau belum ada perantara yang dapat diakses untuk memudahkan warga masyarakat dalam mengetahui seputar informasi baik dari persyaratan yang dibutuhkan, prosedur apa saja yang harus dilalui, dan hasil pengerjaan dari pelayanan yang telah disediakan oleh pihak Kelurahan Cibuntu. Karena seharusnya informasi-informasi itu berhak diketahui oleh publik terutama warga masyarakat kelurahan serta hendaknya agar segera mencetak sebuah *banner* terkait yang perlu diketahui oleh warga masyarakat kelurahan cibuntu dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan

3. Akuntabilitas

Indikator yang menjadi penilaian akuntabilitas, diantaranya yaitu:

a. Penyampaian dan Penanganan Hasil Pelayanan Administrasi Kependudukan

Penyampaian hasil yang tepat waktu, jelas, dan sesuai prosedur bukan hanya kewajiban administratif tetapi juga merupakan bagian dari kewajiban etis. Dalam konteks administrasi kependudukan di Tingkat Kelurahan, hal ini dicerminkan dari bagaimana hasil pelayanan disampaikan dan ditangani secara terbuka. Misalnya dalam pengurusan akta kelahiran atau akta kematian di kelurahan, hasil yang diterima masyarakat harus yang sesuai dengan standar yang berlaku. Karena masyarakat datang ke Kelurahan tidak hanya mengharapkan untuk memperoleh pelayanan yang memadai atau menyenangkan namun juga mengharapkan hasil akhir dan proses yang dijalankan dari kualitas pelayanan yang telah didapat.

Berdasarkan hasil analisa yang didapat peneliti berdasarkan observasi dan wawancara bahwa untuk penyampaian dan penanganan hasil pelayanan untuk memperoleh hasil yang memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sudah cukup baik dibandingkan sebelumnya karena memang sudah banyak keluhan disampaikan dari warga masyarakat sekitar Kelurahan Cibuntu agar lebih baik dan diperbaiki dalam menyampaikan dan

menangani hasil pelayanan terutama untuk pelayanan administrasi kependudukan yang pasti mereka jalani di Kelurahan Cibuntu. Dengan begitu, Kelurahan Cibuntu juga tetap berusaha untuk mengoptimalkan pelayanan agar tidak ada keterlambatan dan warga masyarakat memperoleh hasil sesuai dengan yang dibutuhkan.

b. Penjelasan dan Dukungan saat Menghadapi Kendala

Etika pelayanan publik diuji bukan hanya ketika proses berjalan lancar, tetapi justru juga ketika terjadi kendala. Dalam kondisi seperti ini, prinsip akuntabilitas mendukung petugas atau aparatur yang ada di Kelurahan untuk tetap bertanggung jawab kepada masyarakat dengan memberikan penjelasan yang mendukung. Dukungan saat terjadi kendala ini dapat diwujudkan dengan sikap empati, komunikasi yang ramah, serta solusi yang praktis karena pada dasarnya masyarakat tidak hanya membutuhkan jawaban atas kendala yang dihadapi tetapi juga rasa dihargai dan diperhatikan.

Berdasarkan hasil analisa yang didapat peneliti berdasarkan observasi dan wawancara bahwa untuk penjelasan terkait kendala mengenai keterlambatan yang dilakukan oleh petugas aparatur sudah cukup baik meskipun terkadang petugas aparatur masih saja lupa, jadi perlu pembiasaan agar selalu diingat bahwa jika memang nantinya ada keterlambatan atau kendala di kemudian hari agar selalu dipastikan untuk selalu meminta nomor *handphone* warga masyarakat untuk mencegah kebingungan warga terhadap kendala atau keterlambatan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dengan begitu warga masyarakat setidaknya mendapatkan informasi pasti bahwasannya kendala atau keterlambatan tersebut bisa diselesaikan dalam jangka waktu sudah diketahui.

4. Integritas

Indikator yang menjadi penilaian integritas, diantaranya yaitu:

a. Sikap Ramah Dan Professional Petugas Aparatur

Ramah, sopan, dan professional merupakan wujud nyata dari integritas moral yang mendasari pelayanan publik. Warga masyarakat yang datang ke Kelurahan tidak hanya membutuhkan dokumen, tetapi juga pengalaman pelayanan yang manusiawi. Dalam perspektif etika, sikap ramah dan

professional bukan hanya etika dalam komunikasi semata melainkan juga merupakan cerminan dari kejujuran, ketulusan, dan kesungguhan dalam melayani.

Berdasarkan hasil analisa yang didapat peneliti berdasarkan observasi dan wawancara bahwa untuk sikap ramah dan professional petugas masih menjadi keluhan terbanyak selain keadilan, karena memang seharusnya sikap petugas disaat memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga itu sekiranya dapat ramah, memberikan senyuman dan dapat bersikap professional. Hal ini juga yang membuat petugas aparatur sering mendapat teguran dari warga masyarakat secara langsung untuk dapat bersikap ramah dengan maksud agar dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan tidak membuat warga masyarakat selaku penerima layanan tersinggung dengan sikap tidak ramah yang dilakukan oleh petugas aparatur.

b. Konsistensi Sikap Saat Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Konsistensi berarti perilaku yang ditunjukkan tidak berubah-ubah, tidak bergantung situasi, tidak ada siapa yang dilayani, atau pada kepentingan tertentu. Konsistensi ini mencerminkan pada stabilitas moral dan komitmen yang teguh. Kepercayaan warga masyarakat akan hilang jika petugas aparatur bersikap ramah hanya kepada pihak tertentu, sementara bersikap acuh terhadap pihak lain.

Berdasarkan hasil analisa yang didapat peneliti berdasarkan observasi dan wawancara bahwa untuk konsistensi dalam bersikap, jujur, dan adil ini terlihat untuk sulit dipertahankan karena biasanya dalam pekerjaan ada saja hal yang membuat petugas aparatur goyah sehingga tidak dapat mempertahankan sikap baik yang seharusnya dijaga namun akhirnya masih ditemukan kendala atau kekurangan. Meski begitu, dengan adanya *briefing* khusus setidaknya ada evaluasi atau perbaikan untuk petugas aparatur agar dapat menyadari bahwasannya untuk konsistensi dalam bersikap, jujur, dan adil ini merupakan bentuk tanggung jawab yang harus dipegang selaku pemberi pelayanan.

5. Tanggung Jawab

Indikator yang menjadi penilaian tanggung jawab, diantaranya yaitu:

a. Responsivitas Petugas Dalam Menanggapi Kebutuhan Masyarakat

Responsivitas itu berarti sejauh mana aparatur petugas mampu merespons kebutuhan, keluhan, dan pertanyaan masyarakat dengan cepat dan tepat. Dari sudut pandang etika, responsivitas ini merupakan bentuk penghargaan terhadap warga masyarakat yang telah mempercayakan kebutuhannya kepada Kelurahan. Responsivitas adalah indikator penting dari prinsip tanggung jawab dalam etika pelayanan publik karena aparatur petugas kelurahan yang responsif berarti telah menempatkan warga masyarakat sebagai pusat perhatian, sekaligus menegakkan amanah moral dalam menjalankan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisa yang didapat peneliti berdasarkan observasi dan wawancara bahwa untuk responsivitas atau sikap petugas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat untuk selalu berada di meja pelayanan pada saat jam kerja atau jam pelayanan berlangsung, peneliti mendapati bahwa petugas aparatur masih belum menunjukkan tanggung jawabnya terhadap waktu atau jam kerja di pelayanan, jika ada alasan hanya untuk sekedar buang air itu tidak apa karena setidaknya ada kejelasan. Namun berbeda jika petugas atau aparatur tidak berada di meja pelayanan tanpa pemberitahuan yang kenyataannya sedang berada di luar yang seharusnya itu tidak dilakukan atau memang tidak ada kegiatan yang mengharuskan petugas atau aparatur itu di luar dari jangkauan sekitar Kelurahan.

b. Ketepatan Waktu dalam Penyelesaian Administrasi Kependudukan

Warga masyarakat sangat bergantung pada dokumen administrasi kependudukan, seperti, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan dokumen penting perihal kependudukan lainnya yang diurus di Kelurahan. Keterlambatan dalam penyelesaiannya dapat menimbulkan berbagai masalah. Ketepatan waktu ini bukan sekedar indikator teknis, tetapi juga merupakan cerminan komitmen moral aparatur petugas terhadap hak-hak masyarakat.

Berdasarkan hasil analisa yang didapat peneliti berdasarkan observasi dan wawancara bahwa untuk ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen

atau administrasi kependudukan ini masih belum dapat dikatakan baik oleh warga masyarakat karena terkendala persyaratan yang belum lengkap dan begitu pun pihak Kelurahan yang tidak dapat menyelesaikan dengan tepat waktu karena harus menunggu lagi kelengkapan dari warga masyarakat yang tidak mendapat informasi terkait kelengkapan apa saja yang harus dibawa sebagai persyaratan pembuatan dokumen yang dibutuhkan. Situasi ini cukup membuat salah paham di antara pihak Kelurahan dengan warga masyarakat. Meski begitu untuk keluhan terkait ketepatan waktu di luar konteks persyaratan, untuk pengerjaan dan penyelesaian dokumen kependudukan secara tepat waktu agar warga masyarakat tidak dibuat menunggu dan bingung ini tetap diusahakan dan akan ditingkatkan/diperbaiki lagi oleh pihak Kelurahan Cibuntu.

KESIMPULAN

Implementasi Etika Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Cibuntu Kecamatan Bandung Kulon Kota Bandung masih belum mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat. Adapun dari beberapa dimensi dan 10 indikator yang digunakan sebagai alat ukur dalam penilaian penerapan etika pelayanan publik baik menurut masyarakat dan petugas aparaturnya langsung selaku informan mengatakan dan mengakui bahwasannya untuk penerapan dari setiap indikator masih memerlukan perbaikan dan kesadaran diri dari petugas selaku pemberi pelayanan. Selain itu, adanya beberapa kendala seperti belum adanya situs yang dapat diakses untuk warga masyarakat agar dapat memperoleh informasi terkait prosedur dan persyaratan administrasi kependudukan, keterbatasan aplikasi dimana Kelurahan hanya sebagai pengguna sehingga menghambat durasi pelayanan yang diberikan kepada warga masyarakat, kurangnya koordinasi dengan mitra dibawah Kelurahan agar dapat lebih *up to date* dan membimbing warganya mengurus dokumen kependudukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik, serta lemahnya kesadaran individu dari petugas aparatur agar dapat bersikap etis dalam melakukan pelayanan. Meski begitu Pihak Kelurahan Cibuntu selaku pemberi pelayanan terus berusaha melakukan perbaikan, evaluasi, dan monitoring seperti halnya melakukan *briefing* di setiap kegiatan apel pagi, penyampaian evaluasi atau teguran dari kinerja petugas aparatur, meminta *nomor handphone* warga masyarakat agar dapat dihubungi ketika kebutuhan pelayanan atau dokumen kependudukan telah diselesaikan, pelatihan kepemimpinan pengawas yang diikuti oleh kepala seksi pemerintahan, serta rencana mengembangkan inovasi dengan menciptakan 'portal layanan warga' agar dapat diakses untuk warga masyarakat Kelurahan Cibuntu sebagai upaya perbaikan dan solusi sehingga warga masyarakat mengetahui dan paham

akan prosedur dan persyaratan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Kumorotomo, W. (2018). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Mukhlis Ishaka, A. S. (2024). *Etika Administrasi Publik*. Medan: PT Media Penerbit Indonesia.

Ngorang, P. (2020). *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

JURNAL

Bisri Mashur Hasan, B. T. (2019, Maret 1). Etika Pelayanan Publik Di Indonesia. *Journal Of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.

Kosaman Asep Haris, A. S. (2024). Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Prinsip*, 1(1), 216-235.

Nabila Raysha Mirta, S. Z. (2024). Implementasi Sistem Etika Administrasi Publik: Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemerintah Di Indonesia. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 06(07).

Seran Gotfridus Goris, R. A. (2024). Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1372-1379.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Walikota Kota Bandung Nomor 28 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Uraian Tugas Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung

