

Perilaku Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bone

A. Ishaq Alfarizi Jamal

Program Sarjana Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Hasanuddin
Email: andiishaq80@gmail.com

Abstract

Population administration services constitute an essential form of public service aimed at ensuring citizens' civil rights. The quality of these services is highly influenced by the behavior of public officials who deliver them. This study aims to analyze the behavior of public officials in population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Bone Regency, focusing on the dimensions of care, discipline, and responsibility. This research employed a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through in-depth interviews, observation, documentation, and literature review. The informants consisted of service officers, structural officials, and members of the public who utilized population administration services. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the behavior of public officials has a significant influence on the quality of population administration services. Care is reflected in officials' empathy, responsiveness to public needs, and ability to provide clear service information. Discipline is demonstrated through compliance with working hours, adherence to service procedures, and commitment to delivering services on time. Meanwhile, responsibility is reflected in the officials' seriousness in completing tasks, maintaining service quality, and ensuring that citizens receive their administrative rights accurately and efficiently. These three dimensions are fundamental in creating population administration services that are effective, efficient, and oriented toward public satisfaction.

Keywords: *Public Officials' Behavior, Population Administration Services, Care, Discipline, Responsibility.*

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting dalam menjamin hak-hak sipil masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut sangat dipengaruhi oleh perilaku aparatur sebagai pelaksana pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dengan fokus pada dimensi kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Informan penelitian terdiri atas aparatur pelaksana pelayanan, pejabat struktural, serta masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku aparatur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Kepedulian aparatur tercermin melalui sikap empatik, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta kemampuan memberikan informasi pelayanan secara jelas. Kedisiplinan aparatur terlihat dari kepatuhan terhadap jam kerja, pelaksanaan tugas sesuai prosedur, dan komitmen dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu. Sementara itu, tanggung jawab aparatur ditunjukkan melalui kesungguhan dalam menyelesaikan pekerjaan, menjaga kualitas pelayanan, serta memastikan masyarakat memperoleh hak administrasinya secara tepat dan akurat. Ketiga dimensi tersebut menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci: *Perilaku Aparatur, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepedulian, Kedisiplinan, Tanggung Jawab.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, karena kualitas pelayanan yang diberikan mencerminkan sejauh mana reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik telah terwujud (Hamdillah, 2023). Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan bagian penting dari tugas negara dalam menjamin hak-hak sipil setiap warga negara. Namun demikian, masih ditemukan berbagai tantangan yang menghambat efektivitas pelayanan tersebut, salah satunya adalah perilaku aparatur yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Birokrasi sebagai mesin utama pemerintahan memiliki peran strategis dalam menjembatani kebutuhan masyarakat dengan program-program pemerintah. Perilaku birokrasi pada hakikatnya merupakan hasil interaksi antara birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya, sehingga tidak hanya dipengaruhi oleh struktur dan aturan formal organisasi, tetapi juga sangat ditentukan oleh kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab masing-masing birokrat dalam melayani masyarakat (Fadly et al., 2023). Dalam banyak kasus, rendahnya mutu pelayanan publik disebabkan oleh rendahnya ketiga aspek tersebut, sebagaimana banyak dikeluhkan oleh masyarakat penerima layanan.

Fenomena ini juga terjadi di Kabupaten Bone, di mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih menghadapi berbagai keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang lamban, tidak transparan, serta adanya indikasi perlakuan yang diskriminatif—persoalan yang juga pernah

didokumentasikan pada layanan akta kelahiran di kabupaten yang sama (Henriawansah et al., 2016). Persoalan semacam ini bukan hanya terjadi di Bone; persyaratan yang berbelit dan waktu pelayanan yang lambat juga tercatat sebagai dua keluhan utama masyarakat terhadap pelayanan publik di berbagai daerah (Alivia & Raharjo, 2024). Meskipun terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, dalam praktiknya, pelayanan administrasi masih belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan. Hal ini mengindikasikan adanya masalah mendasar pada perilaku aparatur sebagai pelaksana kebijakan.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengungkap bagaimana sesungguhnya perilaku aparatur dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi perilaku tersebut. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini berupaya menggali realitas sosial di lapangan secara mendalam agar dapat memberikan kontribusi dalam perbaikan tata kelola pelayanan publik di daerah.

Fokus penelitian ini diarahkan pada tiga dimensi utama perilaku aparatur, yaitu kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab (Fadly et al., 2023). Ketiga dimensi ini dipilih karena secara konsisten muncul sebagai indikator utama perilaku aparatur dalam kajian-kajian pelayanan publik terkini: kepedulian tercermin dalam penelitian tentang empati petugas terhadap kelompok rentan (Mokoagow et al., 2025), kedisiplinan menjadi sorotan dalam berbagai kajian mengenai penegakan disiplin ASN (Irmawan, 2023; Rinur & Tumanggor, 2025), sementara tanggung jawab ditekankan sebagai unsur utama akuntabilitas pelayanan publik (Ignasius et al., 2023). Ketiga dimensi ini dianggap representatif dalam menilai etos

kerja dan integritas aparatur dalam melayani publik.

Dengan demikian, tujuan utama dari artikel ini adalah untuk memahami secara komprehensif bagaimana perilaku aparatur terbentuk dan berdampak pada proses pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis, tetapi juga dapat digunakan sebagai dasar kebijakan dalam meningkatkan profesionalisme birokrasi pemerintahan daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana perilaku aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bone. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara menyeluruh fenomena sosial yang kompleks melalui interaksi langsung dengan para pelaku di lapangan. Penelitian ini difokuskan pada studi kasus pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Pendekatan studi kasus kualitatif semacam ini sejalan dengan sejumlah penelitian terkini mengenai kinerja dan perilaku aparatur pada instansi pelayanan administrasi kependudukan (Syarifuddin, 2022; Ardi & Agustina, 2024).

Lokasi penelitian ditentukan secara purposif, yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, karena lembaga ini merupakan instansi yang bertanggung jawab langsung atas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kabupaten. Waktu penelitian dilaksanakan selama periode 2024 hingga awal 2025, dengan intensitas kunjungan dan pengumpulan data yang disesuaikan dengan dinamika kegiatan pelayanan di kantor tersebut.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para aparatur pelaksana pelayanan, masyarakat pengguna layanan, serta pejabat struktural yang terkait langsung dengan proses pelayanan. Sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumentasi terhadap regulasi, laporan pelayanan, SOP, dan dokumen internal lainnya yang mendukung interpretasi hasil wawancara dan observasi.

Teknik pengumpulan data utama yang digunakan adalah wawancara mendalam (in-depth interview) yang bersifat semi-terstruktur, observasi partisipatif terhadap proses pelayanan, serta telaah dokumen. Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan kunci yang dipilih berdasarkan prinsip purposive sampling, dengan pertimbangan keterlibatan aktif mereka dalam proses pelayanan atau sebagai penerima layanan. Observasi dilakukan untuk menangkap dinamika interaksi antara aparatur dan masyarakat, serta perilaku aparatur dalam situasi kerja nyata.

Analisis data dilakukan secara induktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagaimana lazim digunakan dalam penelitian kualitatif deskriptif di bidang administrasi publik (Ardi & Agustina, 2024). Peneliti melakukan pengodean terhadap transkrip wawancara dan catatan lapangan untuk mengidentifikasi pola-pola tematik yang relevan dengan fokus penelitian. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode, serta melakukan member check kepada informan untuk memastikan keakuratan interpretasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepedulian

Kepedulian merupakan elemen dasar dalam etika pelayanan publik yang mencerminkan sejauh mana aparatur menunjukkan kepekaan terhadap kebutuhan

masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, kepedulian ditunjukkan melalui kemampuan dan kemauan aparatur untuk memberikan bantuan yang ramah, menjelaskan prosedur secara jelas, serta memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas (Mokoagow et al., 2025). Aparatur yang peduli mampu membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, menciptakan kepercayaan, dan mendorong partisipasi aktif dalam proses pelayanan.

Secara teoritis, kepedulian erat kaitannya dengan prinsip-prinsip humanistik dalam administrasi publik. Pendekatan ini menempatkan masyarakat bukan sekadar sebagai objek layanan, melainkan sebagai mitra yang harus dihargai dan dilayani secara adil, termasuk dalam hal kesamaan perlakuan dan loyalitas petugas terhadap kepentingan publik (Ali et al., 2023). Dalam praktiknya, kepedulian aparatur terlihat dari cara mereka menyambut masyarakat, menjawab pertanyaan dengan sabar, serta mempercepat proses tanpa mengorbankan akurasi dan legalitas dokumen. Pelayanan yang ramah dan empatik dapat meminimalisir resistensi masyarakat terhadap birokrasi dan memperkuat citra institusi pelayanan.

Kurangnya kepedulian dalam pelayanan akan menciptakan jarak antara birokrasi dan masyarakat. Aparatur yang bersikap cuek, tidak informatif, atau bahkan kasar dapat menimbulkan ketidaknyamanan yang berujung pada ketidakpercayaan publik, sebagaimana ditemukan pada pelayanan KTP elektronik yang responsnya terhadap keluhan dan penyampaian informasinya belum konsisten (Supriady et al., 2026). Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menurunkan tingkat kepatuhan masyarakat terhadap administrasi kependudukan karena proses pelayanan dianggap merepotkan atau bahkan diskriminatif. Oleh karena itu, kepedulian tidak hanya menjadi aspek moral, tetapi juga

berperan strategis dalam efektivitas kebijakan publik.

Dari sisi kelembagaan, kepedulian aparatur dapat ditumbuhkan melalui pendidikan dan pelatihan berbasis nilai-nilai pelayanan prima. Aparatur harus dibekali dengan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik serta etika pelayanan yang menempatkan warga sebagai prioritas. Program peningkatan kompetensi aparatur terbukti berkontribusi nyata pada perbaikan kualitas layanan (Simamora et al., 2024), sejalan dengan pentingnya pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi sebagai fondasi organisasi pelayanan (Renti et al., 2023). Budaya organisasi yang mendukung empati, keterbukaan, dan solidaritas menjadi fondasi penting untuk mendorong perilaku aparatur yang lebih peduli dan responsif terhadap kondisi masyarakat.

Transformasi digital dalam pelayanan publik juga dapat meningkatkan atau menurunkan kepedulian, tergantung pada bagaimana teknologi digunakan. Jika digitalisasi diterapkan tanpa kesiapan kemampuan dan sumber daya manusia yang memadai, aspek personal dalam pelayanan dapat berkurang (Afdila & Adnan, 2023). Sebaliknya, jika teknologi digunakan untuk mempercepat layanan dasar sementara aspek pelayanan personal tetap dijaga, maka kepedulian bisa semakin kuat. Keseimbangan antara efisiensi teknologi dan sentuhan manusia menjadi tantangan tersendiri dalam pelayanan administrasi modern.

Untuk itu, perlu kebijakan yang menekankan pentingnya integrasi antara kepedulian individual dan sistemik. Kepemimpinan yang memberi contoh perilaku peduli, pengawasan terhadap sikap aparatur, serta sistem penilaian kinerja berbasis umpan balik masyarakat adalah langkah strategis dalam membangun pelayanan yang berempati. Keterlibatan masyarakat melalui saluran pelaporan warga terbukti mendorong responsivitas pelayanan publik (Hendrarso et

al., 2024), sementara kompetensi sumber daya manusia dan kepuasan kerja pegawai turut memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat (Alivia & Raharjo, 2024). Dengan demikian, kepedulian aparatur dapat terwujud tidak hanya dalam level individu, tetapi menjadi bagian dari budaya organisasi pelayanan publik.

Kedisiplinan

Kedisiplinan dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan indikator utama profesionalisme aparatur. Kedisiplinan mencakup ketepatan waktu dalam bekerja, kehadiran yang konsisten sesuai jadwal, serta komitmen dalam menyelesaikan tugas tanpa menunda, termasuk kepatuhan, tanggung jawab, keteraturan, dan motivasi kerja (Rinur & Tumanggor, 2025). Pelayanan yang disiplin akan berdampak langsung pada kepuasan masyarakat karena waktu tunggu menjadi lebih pendek dan proses administrasi berjalan lebih efisien. Dalam konteks birokrasi, kedisiplinan merupakan refleksi dari kepatuhan terhadap sistem dan etos kerja yang bertanggung jawab.

Teori organisasi birokratik yang dikemukakan oleh Max Weber menempatkan kedisiplinan sebagai ciri khas birokrasi rasional-legal: aparatur negara diharapkan mengikuti prosedur kerja yang telah ditentukan, menunjukkan kepatuhan terhadap hierarki, serta menghindari tindakan yang merugikan efektivitas organisasi (Irmawan, 2023). Ketika aparatur menunjukkan sikap disiplin, maka pelayanan publik dapat berjalan secara terstruktur dan sistematis, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh institusi pelayanan.

Rendahnya kedisiplinan menciptakan inefisiensi dalam pelayanan. Keterlambatan dalam memulai pelayanan, absensi tanpa alasan yang jelas, serta perilaku meninggalkan tempat kerja tanpa koordinasi akan berdampak pada panjangnya antrean dan ketidakpuasan masyarakat—pola yang juga ditemukan pada pelayanan pembuatan E-KTP,

berupa keterlambatan layanan, kesalahan penginputan data, dan respons aparatur yang belum konsisten (Yuniar et al., 2024). Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menghambat upaya reformasi birokrasi dan menimbulkan beban kerja tambahan bagi aparatur lain yang harus menutupi kekosongan pelayanan.

Untuk menumbuhkan kedisiplinan, diperlukan kombinasi antara sanksi administratif dan motivasi intrinsik. Regulasi yang mengatur kedisiplinan pegawai harus ditegakkan secara adil dan konsisten, tanpa diskriminasi. Rencana aksi seperti pemberian contoh yang baik dari pimpinan, pemberian penghargaan dan sanksi, serta pelatihan dan pengembangan pegawai terbukti efektif dalam menegakkan disiplin ASN di tingkat pemerintah daerah (Irmawan, 2023). Di sisi lain, lingkungan kerja yang mendukung, seperti pemberian penghargaan kepada pegawai disiplin, juga dapat meningkatkan motivasi kerja secara signifikan. Dengan demikian, kedisiplinan tidak hanya menjadi tuntutan, tetapi menjadi budaya kerja yang dibangun secara kolektif.

Perlu juga adanya sistem pengawasan dan evaluasi kinerja yang akurat untuk memantau kehadiran dan ketepatan waktu kerja. Pemanfaatan teknologi seperti pemantauan antrean dan sistem loket yang terbagi sesuai tugas dan fungsi masing-masing terbukti membantu menjaga konsistensi dan efektivitas layanan administrasi kependudukan (Syarifuddin, 2022). Selain itu, keterlibatan pimpinan dalam memberi contoh disiplin kerja menjadi faktor penting dalam membentuk kedisiplinan aparatur secara berkelanjutan.

Dengan membangun kedisiplinan sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik, maka efektivitas pelayanan administrasi kependudukan akan meningkat, sejalan dengan pandangan bahwa inovasi dan reformasi birokrasi merupakan jalan utama untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Hamdillah, 2023).

Masyarakat akan merasakan manfaat langsung dari aparatur yang hadir tepat waktu, memberikan pelayanan secara profesional, dan bertanggung jawab terhadap tugasnya. Hal ini akan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah serta menciptakan iklim pelayanan yang positif dan produktif.

Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan bagian penting dari profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, tanggung jawab mencakup kemampuan aparatur untuk melaksanakan tugas sesuai dengan jabatan dan kewenangannya, menyelesaikan pekerjaan secara tuntas, serta menjaga integritas dan etika kerja, mengingat profesionalisme aparatur berpengaruh signifikan terhadap akuntabilitas pelayanan publik (Ignasius et al., 2023). Aparatur yang bertanggung jawab tidak hanya bekerja berdasarkan perintah, tetapi juga memiliki kesadaran moral dan kelembagaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tanpa menunda atau mengabaikan kewajiban.

Secara konseptual, tanggung jawab mencerminkan akuntabilitas individual yang erat kaitannya dengan disiplin kerja dan kesadaran profesional, sebagaimana tercermin dari pentingnya kerja sama yang baik, pengawasan, dan tindakan tegas dalam pelaksanaan tugas pelayanan (Ali et al., 2023). Oleh karena itu, tanggung jawab menjadi indikator penting dalam menilai kualitas dan integritas pelaksanaan tugas oleh aparatur di lingkungan pemerintahan daerah.

Dalam praktiknya, tanggung jawab aparatur sering kali diuji ketika menghadapi beban kerja yang tinggi, keterbatasan sumber daya, atau tekanan dari lingkungan eksternal. Aparatur yang bertanggung jawab akan mencari solusi, berkoordinasi dengan rekan kerja, atau mengambil inisiatif untuk memastikan pelayanan tetap berjalan

optimal. Sebaliknya, aparatur yang kurang bertanggung jawab cenderung melempar tugas kepada pihak lain, menghindari tanggung jawab, atau menyalahkan sistem ketika terjadi masalah—kecenderungan yang turut dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, budaya organisasi, kepemimpinan, dan mekanisme pengawasan yang berlaku (Supriady et al., 2026). Sikap ini berdampak langsung terhadap kecepatan, ketepatan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi.

Dalam manajemen pelayanan publik, tanggung jawab juga terkait dengan pengendalian mutu pelayanan. Ketika aparatur merasa memiliki tanggung jawab terhadap hasil kerjanya, maka ia akan lebih cermat dalam memeriksa dokumen, menghindari kesalahan input data, serta memberikan penjelasan yang akurat kepada masyarakat, sebagaimana ditunjukkan dalam kajian pelayanan administrasi kependudukan E-KTP (Kurnia Putri et al., 2024; Yuniar et al., 2024). Tindakan ini menciptakan nilai tambah dalam pelayanan karena masyarakat merasa dihargai dan mendapatkan perlakuan yang layak. Sebaliknya, pelayanan yang asal-asalan menunjukkan rendahnya rasa tanggung jawab, yang berujung pada meningkatnya keluhan publik dan menurunnya reputasi institusi.

Dalam perspektif organisasi, tanggung jawab tidak bisa berdiri sendiri tanpa dukungan dari struktur dan sistem kerja yang jelas. Aparatur perlu mengetahui secara pasti ruang lingkup tugasnya, indikator kinerjanya, serta konsekuensi dari pelaksanaan atau pengabaian tugas tersebut. Program peningkatan kompetensi yang disertai evaluasi kinerja yang jelas efektif memperkuat rasa tanggung jawab aparatur terhadap tugasnya (Simamora et al., 2024). Oleh karena itu, perlu adanya sistem supervisi dan evaluasi kinerja yang berbasis tugas dan hasil kerja, sehingga setiap pegawai merasa terikat untuk memenuhi tanggung jawabnya secara

maksimal. Pimpinan instansi juga perlu memberikan contoh konkret tanggung jawab melalui keteladanan dan konsistensi dalam pengambilan keputusan.

Penguatan tanggung jawab aparatur dapat dilakukan melalui pendekatan pendidikan karakter birokrasi, pelatihan etika kerja, serta penerapan reward and punishment yang adil (Renti et al., 2023), mengingat etika merupakan fondasi utama dalam membangun integritas aparatur dan mewujudkan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik (Saepudin, 2026). Ketika tanggung jawab menjadi nilai yang ditanamkan sejak awal pengangkatan pegawai, maka akan tumbuh budaya kerja yang profesional dan proaktif. Dengan demikian, tanggung jawab bukan hanya beban administratif, tetapi menjadi bagian dari identitas moral dan profesional aparatur yang bertugas melayani masyarakat secara optimal dan berintegritas.

KESIMPULAN

Perilaku aparatur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bone. Dalam pelaksanaannya, perilaku tersebut tercermin dalam tiga indikator utama yang menjadi fokus pembahasan, yaitu kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Ketiga indikator tersebut saling berkelindan dalam membentuk karakter pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pertama, kepedulian aparatur tercermin dari sikap empatik, responsif terhadap keluhan masyarakat, serta kesediaan untuk membantu secara informatif dalam setiap proses pelayanan. Pelayanan yang dilandasi oleh rasa peduli menunjukkan bahwa aparatur tidak sekadar menjalankan tugas administratif, melainkan benar-benar hadir untuk memenuhi kebutuhan publik secara manusiawi dan komunikatif.

Kedua, kedisiplinan menjadi pondasi dalam menjamin keberlangsungan layanan yang

tertib dan terstruktur. Kedisiplinan aparatur dalam hal kehadiran, ketepatan waktu, serta kepatuhan terhadap prosedur kerja berkontribusi terhadap pelayanan yang cepat dan tidak membebani masyarakat dengan waktu tunggu yang tidak perlu. Tanpa disiplin, pelayanan rentan terhadap penurunan mutu dan rendahnya kepercayaan publik terhadap institusi.

Ketiga, tanggung jawab aparatur terlihat dari keseriusan dalam menyelesaikan tugas hingga tuntas dan tidak mengabaikan kewajiban, baik secara teknis maupun etis. Tanggung jawab tidak hanya diukur dari seberapa cepat layanan diberikan, tetapi juga dari akurasi, kelengkapan, dan kejelasan hasil yang diterima oleh masyarakat. Aparatur yang bertanggung jawab akan menjaga kualitas output sekaligus menjaga nama baik institusi pelayanan.

Ketiga indikator ini menunjukkan bahwa perilaku aparatur bukan sekadar unsur pelengkap dalam birokrasi, tetapi menjadi inti dari keberhasilan pelayanan publik. Sejalan dengan hal ini, manajemen pelayanan publik pada program E-KTP menegaskan bahwa perpaduan kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab aparatur merupakan prasyarat utama tercapainya pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan dipercaya masyarakat (Syafrianti et al., 2025). Oleh karena itu, peningkatan kualitas perilaku aparatur harus menjadi prioritas dalam reformasi administrasi publik, baik melalui pelatihan, pembinaan, maupun sistem evaluasi kinerja yang adil dan terukur. Dengan membangun budaya kerja yang menempatkan kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab sebagai nilai utama, pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih optimal dan memberikan kepuasan nyata kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Hamdillah, H. (2023). Inovasi pelayanan publik dan transformasi birokrasi: Pendekatan

- administrasi publik dalam meningkatkan good governance. *Jurnal Sosial Politik Resolusi*, 6(2).
<https://doi.org/10.32699/resolusi.v6i2.5672>
- Fadly, A., Sampurna, A., & Kholil, S. (2023). Perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, dan Sains*, 12(2).
<https://doi.org/10.19109/intelektualita.v12i2.18381>
- Henriawansah, Mustari, N., & Rahim, S. (2016). Perilaku birokrasi dalam pelayanan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 2(3).
<https://doi.org/10.26618/kjap.v2i3.882>
- Alivia, P., & Raharjo, T. H. (2024). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Kantor Kecamatan se-Kota Semarang. *Business and Accounting Education Journal*, 5(2), 149–169.
<https://doi.org/10.15294/baej.v5i2.10464>
- Mokoagow, N., Tohopi, R., & Nani, Y. N. (2025). Pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 5(2), 79–87.
<https://doi.org/10.37479/jjaps.v5i2.32037>
- Irmawan, A. (2023). Upaya pemerintah daerah dalam penegakkan disiplin ASN: Studi kasus Pemerintah Kabupaten Wakatobi. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 50–84.
<https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.133>
- Rinur, R. D., & Tumanggor, B. F. (2025). Pengaruh disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil terhadap kinerja pegawai di Kantor Walikota Administrasi Jakarta Pusat. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 7(2), 147–164.
<https://doi.org/10.32834/jsda.v7i2.969>
- Ignasius, M., Sakir, M., & Abdussamad, N. (2023). Pengaruh profesionalisme aparatur terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur. *PROVIDER: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 33–52.
<https://doi.org/10.59713/projip.v2i1.385>
- Syarifuddin, A. (2022). Kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(5).
<https://doi.org/10.26618/kimap.v3i5.10452>
- Ardi, D. S., & Agustina, I. F. (2024). Analisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan. *ALIGNMENT: Journal of Administration and Educational Management*, 7(1), 1–10.
<https://doi.org/10.31539/alignment.v7i1.8636>
- Ali, N. A., Mahsyar, A., & Parawu, H. E. (2023). Penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 4(3).
<https://doi.org/10.26618/kimap.v4i3.11877>
- Supriady, J. H. A., Mustafa, D., & Nurkaidah. (2026). Etika birokrasi dalam pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa. *PJA: Jurnal Publik dan Administrasi*, 4(1), 54–58.
<https://doi.org/10.35965/pja.v4i1.8336>
- Simamora, B. E., Batubara, B. M., & Kurniaty, E. Y. (2024). Efektivitas program peningkatan kompetensi sumber daya

- aparatur di Komisi Pemilihan Umum Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan*, 3(1), 17–26. <https://doi.org/10.31289/jiaap.v3i1.3018>
- Renti, Putri, I. T., Amani, A. N., Filzatullah, R. S., & Riofita, H. (2023). Pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi di Kantor Pemerintah Kota Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 29440–29451. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.11721>
- Afdila, A., & Adnan, M. F. (2023). Digitalisasi administrasi publik sebagai salah satu perwujudan reformasi birokrasi. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(2), 27–32. <https://doi.org/10.69989/4gt1t617>
- Hendrarso, P., Handoko, P., Solihin, I., Kurnia, N., & Tania, R. (2024). Unveiling urban voices: Citizen reporter impact on public services responsiveness in Makassar City. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2). <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i2.55594>
- Yuniar, A., Malik, I., & Tahir, N. (2024). Etika birokrasi dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 5(5). <https://doi.org/10.26618/kimap.v5i5.16293>
- Kurnia Putri, F., Lituhayu, D., & Widowati, N. (2024). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(4), 224–238. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i4.47493>
- Saepudin, E. A. (2026). Pentingnya etika dalam praktik administrasi publik: Membangun integritas dan akuntabilitas. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 15(1), 100–108. <https://doi.org/10.33592/jiia.v15i1.8511>
- Syafrianti, A., Kurniawan, A., Noviliani, T., Utari, S., & Meiranti, M. (2025). Manajemen pelayanan publik pada pelaksanaan program E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. *Komsospol: Jurnal Komunikasi Sosial dan Politik*, 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.47637/komsospol.v5i1.1567>