

Analisis Pengaruh Etika dalam Administrasi Publik terhadap Kualitas Pelayanan di Perkantoran Terpadu pada Disdukcapil Kota Malang

¹Destarika Nurrahma A., ²Nila Sa'adaty, ³Ahmad Jausyan, ⁴Intan Daud Nuraini, ⁵Nayla Nur Syahrani Nasution

¹²³⁴⁵Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Brawijaya, Indonesia

Email: tatastudy@student.ub.ac.id, nilasdy212@student.ub.ac.id,
ahmadjausyan17@student.ub.ac.id, intandaud479@student.ub.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh etika administrasi publik terhadap kualitas pelayanan di Perkantoran Terpadu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Malang. Etika administrasi publik memiliki peran penting dalam membentuk perilaku aparatur serta menentukan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, aparatur pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori etika administrasi publik James H. Svara yang mencakup duty, virtue, principle, dan consequence, serta model SERVQUAL yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai etika seperti integritas, tanggung jawab, transparansi, dan profesionalisme berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal tersebut tercermin pada tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai, prosedur yang jelas, pelayanan yang responsif, jaminan pelayanan yang terpercaya, serta sikap empati aparatur terhadap masyarakat. Faktor pendukung meliputi komitmen kepemimpinan, sarana prasarana yang memadai, standar pelayanan yang jelas, dan koordinasi internal yang baik. Adapun faktor penghambat meliputi ketidakmerataan kompetensi aparatur, tingginya beban kerja, gangguan sistem digital, dan rendahnya literasi digital sebagian masyarakat.

Kata Kunci: etika administrasi publik, kualitas pelayanan publik, SERVQUAL, Disdukcapil, aparatur sipil negara.

Abstract

This study aims to analyze the influence of public administration ethics on service quality at the Integrated Service Office of the Population and Civil Registration Agency (Disdukcapil) of Malang City. Public administration ethics plays a significant role in shaping the behavior of civil servants and determining the quality of interaction between government institutions and citizens. This research employed a qualitative approach with a case study design. Data were collected through semi-structured interviews, non-participant observation, and documentation. The informants consisted of the Head of Civil Registration Services, service officers, and service users. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana, including data condensation, data display, and conclusion drawing. The study adopted James H. Svara's public administration ethics framework, consisting of duty, virtue, principle, and consequence, alongside the SERVQUAL model covering tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that ethical values such as integrity, accountability, transparency, and professionalism have a positive influence on public service quality. This is reflected in adequate service facilities, clear procedures, responsive services, reliable service assurance, and empathetic attitudes demonstrated by public officials. Supporting factors include leadership commitment, adequate infrastructure, clear service standards, and effective internal coordination. Meanwhile, the main obstacles involve uneven employee competencies, high workloads, digital system disruptions, and limited digital literacy among some citizens.

Keywords: public administration ethics, public service quality, SERVQUAL, population and civil registration agency, civil servants.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kecukupan sarana, prosedur, dan teknologi, tetapi juga oleh perilaku serta integritas aparatur yang menjalankan pelayanan tersebut. Dalam konteks reformasi birokrasi yang terus berkembang, etika administrasi publik menjadi elemen fundamental yang berperan sebagai landasan moral dalam setiap proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana dikemukakan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt, etika publik berfungsi untuk memastikan bahwa pelayanan pemerintah tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga berlandaskan nilai-nilai keadilan, akuntabilitas, transparansi, dan kepentingan publik (Mozin et al., 2026).

Dalam praktiknya, berbagai permasalahan pelayanan publik masih menunjukkan bahwa aspek etika sering kali menjadi titik lemah dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Berbagai penelitian empiris mengungkapkan bahwa rendahnya internalisasi nilai-nilai etika, seperti integritas, tanggung jawab, profesionalisme, responsivitas, dan akuntabilitas, berimplikasi langsung terhadap menurunnya kualitas pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Yudianto dkk. (2024) menunjukkan bahwa lemahnya komitmen etis aparatur dapat memicu terjadinya maladministrasi, penyalahgunaan wewenang, serta praktik pelayanan yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip good governance. Sementara itu, Rizky Anisa (2025) menemukan bahwa praktik nepotisme, rendahnya disiplin kerja, dan kurang optimalnya pelayanan administrasi kependudukan merupakan konsekuensi dari belum kuatnya budaya etika dalam lingkungan birokrasi.

Fenomena tersebut menjadi tantangan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Malang sebagai salah

satu instansi yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Sebagai garda terdepan pelayanan publik, Disdukcapil dituntut untuk mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Berbagai inovasi pelayanan telah dilakukan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara standar etika pelayanan yang diharapkan dengan implementasinya di lapangan. Indikasi seperti kurang optimalnya respons terhadap kebutuhan masyarakat, ketidakkonsistenan penerapan standar pelayanan, serta perilaku aparatur yang belum sepenuhnya mencerminkan nilai-nilai etika publik berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan (Nabila, Sylsilia, & Hayat, 2025).

Kepercayaan publik merupakan aset penting bagi keberlangsungan pemerintahan yang demokratis. Ketika pelayanan publik diselenggarakan dengan menjunjung tinggi etika administrasi, masyarakat akan memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih baik sehingga kepercayaan terhadap institusi pemerintah dapat meningkat. Sebaliknya, pelanggaran etika dalam bentuk ketidakjujuran, diskriminasi, penyalahgunaan kewenangan, maupun rendahnya tanggung jawab aparatur dapat menurunkan citra organisasi dan mengurangi legitimasi pemerintah di mata masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, etika administrasi publik tidak hanya dipahami sebagai seperangkat norma yang mengatur perilaku aparatur, tetapi juga sebagai faktor strategis yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh etika dalam administrasi publik terhadap kualitas pelayanan di Perkantoran Terpadu Disdukcapil Kota Malang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian administrasi publik serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan penguatan integritas aparatur, peningkatan

profesionalisme pelayanan, dan perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi etika administrasi publik dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan di Perkantoran Terpadu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Malang. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap makna, pengalaman, serta dinamika sosial yang terjadi dalam proses pelayanan publik secara komprehensif (Hilalludin & Althof, 2024). Studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada satu unit analisis tertentu, yaitu Disdukcapil Kota Malang, yang dikaji secara intensif dalam konteks nyata penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Fokus penelitian diarahkan pada implementasi nilai-nilai etika administrasi publik, seperti kejujuran, tanggung jawab, profesionalisme, integritas, dan kepatuhan terhadap kewajiban pelayanan, serta keterkaitannya dengan kualitas pelayanan publik yang dianalisis melalui dimensi SERVQUAL, meliputi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Hilalludin, 2025).

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam secara semi-terstruktur dengan informan yang dipilih secara purposive, yaitu pejabat Disdukcapil, aparatur sipil negara yang terlibat langsung dalam pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan. Selain itu, peneliti melakukan observasi non-partisipatif terhadap aktivitas pelayanan untuk memperoleh gambaran faktual mengenai perilaku aparatur dan proses pelayanan yang berlangsung. Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen resmi, seperti standar operasional prosedur (SOP), laporan kinerja, standar pelayanan, regulasi terkait administrasi

kependudukan, dan publikasi ilmiah yang relevan. Seluruh data dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan temuan, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi metode melalui perbandingan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga diperoleh hasil penelitian yang valid, kredibel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan perangkat daerah di bawah Pemerintah Kota Malang yang mengemban tugas pokok dan fungsi di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Disdukcapil Kota Malang telah meraih predikat Pelayanan Prima (A) tingkat nasional dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), berdasarkan Keputusan Menteri PANRB Nomor 1035 Tahun 2022, yang menjadi bukti komitmen instansi ini dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada masyarakat (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, 2022).

Dalam menjalankan tugasnya, Disdukcapil Kota Malang secara aktif mengembangkan berbagai program inovatif, diantaranya layanan jemput bola (*Jembol*) yang menjangkau warga langsung di kelurahan-kelurahan, sekolah-sekolah, dan rumah-rumah warga berkebutuhan khusus, guna memastikan seluruh masyarakat dapat mengakses dokumen kependudukan tanpa terkendala jarak maupun kondisi fisik (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, 2026). Inovasi lain yang patut dicatat adalah program D-CARDS (*Dispenduk CARE of Disabilities & Social Inclusion*) yang memberikan layanan khusus bagi penyandang disabilitas, termasuk penerbitan KTP dengan huruf Braille, serta inovasi aplikasi LAPOR PAK (*Laporan Perpindahan Administrasi Kependudukan*) yang diluncurkan di Kantor Terpadu Block Office.

Analisis Pengaruh Etika terhadap Kualitas Pelayanan pada Indikator Tangibles (Bukti Fisik)

Dalam model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), dimensi tangibles atau bukti fisik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Dimensi ini mencakup kondisi fasilitas pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, penampilan aparatur, serta pemanfaatan teknologi yang mendukung proses pelayanan. Keberadaan bukti fisik yang memadai tidak hanya mencerminkan profesionalisme organisasi, tetapi juga menjadi bentuk tanggung jawab etis penyelenggara layanan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada masyarakat. Dengan demikian, kualitas fasilitas fisik dapat menjadi indikator nyata dari implementasi nilai-nilai etika administrasi publik, khususnya tanggung jawab, profesionalisme, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat (Saputri & Tukiman, 2024).

Berdasarkan hasil kajian, Disdukcapil Kota Malang menunjukkan komitmen yang cukup kuat dalam menyediakan fasilitas pelayanan yang representatif. Pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan di Perkantoran Terpadu (Block Office) Kota Malang yang berlokasi di Jalan Mayjen Sungkono. Meskipun lokasi tersebut dinilai relatif jauh dari pusat kota, pemerintah berupaya mengatasi keterbatasan akses melalui penyediaan layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Merdeka yang mengusung konsep pelayanan modern dan ramah masyarakat. Fasilitas yang tersedia meliputi ruang tunggu yang nyaman, area bermain anak, akses Wi-Fi gratis, mesin antrean otomatis, serta sistem informasi digital yang memudahkan masyarakat memperoleh informasi layanan. Penyediaan sarana tersebut mencerminkan upaya aparatur dalam menjalankan prinsip etika pelayanan publik yang berorientasi pada kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan.

Dari aspek teknologi informasi, Disdukcapil Kota Malang juga menunjukkan inovasi yang signifikan melalui pengembangan Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SIAPEL). Sistem berbasis web ini

memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara daring, seperti pengajuan akta kelahiran, akta kematian, penggantian KTP hilang atau rusak, hingga pendaftaran perekaman KTP elektronik. Kehadiran SIAPEL mencerminkan implementasi nilai etika berupa responsivitas dan akuntabilitas karena mampu memberikan kemudahan akses layanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Tingginya jumlah pengguna aplikasi serta masuknya SIAPEL dalam sepuluh besar Digital Government Award tingkat nasional menunjukkan bahwa inovasi digital tersebut berhasil meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Implementasi etika pelayanan juga tercermin melalui berbagai inovasi layanan yang bersifat inklusif. Disdukcapil Kota Malang menghadirkan program “Aduh Bra” (Administrasi Dukcapil Huruf Braille) yang memberikan akses dokumen kependudukan bagi penyandang tunanetra melalui penyediaan KTP dalam format Braille. Selain itu, program D-CARDS (Dispenduk Care of Disabilities and Social Inclusion) memungkinkan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara jemput bola kepada penyandang disabilitas dan lanjut usia yang mengalami keterbatasan mobilitas. Inovasi tersebut menunjukkan penerapan prinsip keadilan, empati, dan non-diskriminasi yang menjadi bagian penting dari etika administrasi publik. Melalui layanan yang adaptif terhadap kebutuhan kelompok rentan, Disdukcapil tidak hanya memenuhi standar pelayanan administratif, tetapi juga mengedepankan nilai kemanusiaan dalam praktik pelayanan publik (Malang Pariwara, 2022).

Keberhasilan penyediaan fasilitas fisik dan inovasi pelayanan tersebut memperoleh pengakuan dari berbagai pihak. Disdukcapil Kota Malang berhasil meraih predikat Pelayanan Prima (A) tingkat nasional berdasarkan Keputusan Menteri PANRB Nomor 1035 Tahun 2022. Penghargaan ini menunjukkan bahwa kualitas sarana, prasarana, serta tata kelola pelayanan yang diterapkan telah memenuhi standar pelayanan publik yang sangat baik.

Selain itu, keberhasilan meraih juara dalam lomba kearsipan perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Malang semakin memperkuat bukti bahwa pengelolaan administrasi dan fasilitas pendukung pelayanan dilakukan secara profesional. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan etika administrasi publik melalui tanggung jawab, profesionalisme, inovasi, dan orientasi pada kepentingan masyarakat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi tangibles di Disdukcapil Kota Malang (Permata Sari et al., 2026).

Analisis Indikator Reliability (Keandalan)

Dalam model SERVQUAL, reliability (keandalan) diartikan sebagai kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Pada Disdukcapil Kota Malang, keandalan tercermin dari kemampuan aparatur dalam menyelesaikan dokumen kependudukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Komitmen terhadap kualitas layanan juga dibuktikan dengan diraihnya predikat Pelayanan Prima (A) tingkat nasional berdasarkan Keputusan Menteri PANRB Nomor 1035 Tahun 2022. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa perbedaan kompetensi teknis aparatur dan tingginya beban kerja pada waktu tertentu yang memengaruhi konsistensi pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh etika kerja, tanggung jawab, dan profesionalisme aparatur dalam menjalankan tugasnya (Zega, 2018).

Analisis Indikator Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness (ketanggapan) merupakan kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, serta tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, Disdukcapil Kota Malang telah menyediakan berbagai sarana pelayanan dan pengaduan, seperti layanan langsung, WhatsApp pelayanan, dan Sambat Online, guna mempermudah masyarakat dalam menyampaikan kebutuhan

maupun keluhan. Aparatur juga berupaya memberikan informasi yang jelas serta membantu masyarakat dalam proses administrasi kependudukan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti gangguan sistem dan perbedaan tingkat respons antar petugas. Hal tersebut menyebabkan tingkat ketanggapan pelayanan belum sepenuhnya konsisten. Meski demikian, upaya yang dilakukan menunjukkan adanya komitmen etis aparatur untuk memberikan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Hilalludin & Winarni, 2025).

Analisis Indikator Assurance (Jaminan)

Indikator assurance (jaminan) dalam model SERVQUAL berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan rasa percaya, aman, dan keyakinan kepada masyarakat melalui pengetahuan, kesopanan, serta profesionalisme dalam pelayanan. Di Disdukcapil Kota Malang, indikator ini secara umum telah berjalan dengan baik dan mampu menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan (Saputri & Tukiman, 2024).

Dari aspek kesopanan dan keramahan, aparatur menunjukkan sikap yang santun, ramah, dan responsif dalam melayani masyarakat. Petugas tidak hanya memberikan pelayanan administratif, tetapi juga membantu masyarakat yang mengalami kesulitan memahami prosedur atau persyaratan pelayanan. Sikap tersebut membuat masyarakat merasa dihargai dan nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Dari sisi kompetensi, petugas memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan prosedur administrasi dan memeriksa kelengkapan berkas secara teliti. Ketika terdapat kekurangan dokumen, petugas memberikan penjelasan dan solusi yang jelas sehingga masyarakat tetap dapat melanjutkan proses pengurusan dokumen dengan lebih mudah. Hal ini menunjukkan adanya tanggung jawab dan profesionalisme dalam menjalankan tugas pelayanan (Zohri & Hilalludin, 2025).

Kepercayaan masyarakat juga diperkuat melalui penerapan prinsip transparansi dan integritas. Disdukcapil Kota Malang menerapkan pelayanan tanpa pungutan liar serta menolak segala bentuk perlakuan khusus yang tidak sesuai prosedur. Keterbukaan informasi mengenai biaya dan alur pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap kredibilitas instansi. Meskipun demikian, masih ditemukan perbedaan kualitas interaksi antar petugas. Beberapa petugas dinilai sangat komunikatif dan ramah, sementara sebagian lainnya terkesan kurang aktif dalam berinteraksi dengan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa standar pelayanan berbasis soft skill belum sepenuhnya diterapkan secara merata sehingga diperlukan pembinaan dan evaluasi secara berkelanjutan (Hilalludin & Sugari, 2026).

Analisis Indikator Empathy (Empati)

Indikator empathy (empati) tercermin dari kemampuan aparatur dalam memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang humanis dan tidak diskriminatif. Di Disdukcapil Kota Malang, petugas umumnya menunjukkan kepedulian melalui sikap sabar, komunikasi yang baik, dan kesediaan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan. Namun demikian, tingkat empati antar petugas masih belum sepenuhnya konsisten sehingga diperlukan pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan agar seluruh aparatur mampu memberikan pelayanan yang lebih ramah, peduli, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat secara merata.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Etika dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mendukung implementasi etika administrasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Malang. Faktor utama adalah komitmen organisasi dan kepemimpinan yang berorientasi pada nilai-nilai etika, yang diwujudkan melalui penerapan kode etik, regulasi internal, serta sistem pengawasan yang terstruktur. Selain itu, ketersediaan sarana dan

prasarana yang memadai, seperti ruang pelayanan yang nyaman, sistem antrian digital, dan dukungan teknologi informasi, turut membantu menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Faktor pendukung lainnya adalah penerapan standar pelayanan yang jelas dan terukur melalui SOP yang mudah diakses masyarakat sehingga memberikan kepastian prosedur dan mendorong profesionalisme aparatur. Di samping itu, semangat kolektivitas dan koordinasi internal yang baik antarpegawai melalui rapat evaluasi rutin serta komunikasi yang terbuka juga berkontribusi dalam memperkuat budaya pelayanan yang beretika dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Bakrin & Hilalludin, 2025).

Di sisi lain, implementasi etika administrasi publik masih menghadapi beberapa hambatan. Salah satu kendala utama adalah belum meratanya kompetensi dan internalisasi nilai-nilai etika di antara aparatur, terutama dalam aspek soft skill seperti empati, keramahan, dan kemampuan berkomunikasi. Kondisi ini menyebabkan adanya perbedaan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat pada masing-masing loket pelayanan. Selain itu, tingginya beban kerja pada periode tertentu juga berpengaruh terhadap konsistensi sikap dan kinerja aparatur. Hambatan lainnya berasal dari aspek teknologi dan masyarakat, yaitu ketergantungan pada sistem pusat yang terkadang mengalami gangguan sehingga memperlambat proses pelayanan (Nabila, Sylsilia, & Hayat, 2025). Di samping itu, masih rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia, menyebabkan pemanfaatan layanan berbasis digital belum optimal dan berdampak pada meningkatnya antrian pelayanan secara langsung di kantor. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur serta penguatan literasi digital masyarakat menjadi langkah penting untuk mendukung pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan etika administrasi publik di Disdukcapil Kota Malang telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Nilai-nilai etika seperti kewajiban, kebajikan, prinsip, dan konsekuensi tercermin dalam kedisiplinan aparatur, kepatuhan terhadap prosedur, sikap empati kepada masyarakat, transparansi pelayanan, serta komitmen untuk menolak praktik pungutan liar. Implementasi etika tersebut berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang terlihat melalui dimensi SERVQUAL, yaitu tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai dan inklusif, prosedur pelayanan yang relatif andal, responsivitas aparatur dalam menangani kebutuhan masyarakat, jaminan pelayanan yang membangun kepercayaan publik, serta sikap empati yang umumnya ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.

Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Malang dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi komitmen kepemimpinan yang berorientasi pada etika, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, penerapan standar pelayanan yang jelas, serta koordinasi internal yang baik antarpegawai. Sementara itu, faktor penghambat mencakup belum meratanya kompetensi dan pemahaman etika aparatur, tingginya beban kerja pada periode tertentu, gangguan sistem digital, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Oleh karena itu, penguatan etika kerja aparatur melalui pelatihan berkelanjutan, evaluasi pelayanan berbasis umpan balik masyarakat, serta pengembangan sistem pelayanan digital perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara konsisten, efektif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- "Fasilitas dan Daftar Layanan MPP Kota Malang," *Blok-A.com*, 19 Oktober 2024, <https://www.blok-a.com/news/mall-pelayanan-publik-kota-malang-fasilitas-layanan/>.
- "Siapel, Permudah Warga Kota Malang," *Malang Pariwara*, 24 Oktober 2022, <https://malangpariwara.com/2022/10/24/siapel-permudah-warga-kota-malang-urus-layanan-kependudukan/>.
- Bakrin, R., & Hilalludin, H. (2025). Pengaruh media sosial TikTok terhadap perkembangan kosakata bahasa Indonesia pada generasi alfa. *BEGIBUNG: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 3(2), 7-19.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, "Fasilitas dan Daftar Layanan MPP Kota Malang," *Blok-A.com*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, "Launching Inovasi LAPOR PAK di Kantor Terpadu Block Office," diakses 28 April 2026, <https://dispendukcapil.malangkota.go.id>.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, "Mal Pelayanan Publik."
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, "Mal Pelayanan Publik," <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/2022/01/06/mal-pelayanan-publik/>.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, "Pelayanan Prima, Melalui Program D-CARDS."
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, "Penghargaan Pelayanan Prima (A) Kategori Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2022."
- Disdukcapil Kota Malang, "Juara 2 Lomba Kearsipan," <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/author/dukcapil/page/6/>.
- Hilalludin, H. (2025). Anak muda, media sosial, dan agama yang cair: Fenomenologi hijrah digital di Indonesia. *AL-BAYAN: Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, 5(1), 40-54.
- Hilalludin, H., & Althof, G. (2024). Perbedaan tingkat kematangan sosial antara santri pondok pesantren modern dan tradisional. *Mutiara: Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah*, 2(3), 201-208.
- Hilalludin, H., & Sugari, D. (2026). Peran Guru PAI Dalam Membentuk Kesadaran Beragama Siswa Di Era Media Sosial. *An-Nuriyah: Journal of Islamic Technology and Informatics Education*, 2(02), 236-248.
- Hilalludin, H., & Winarni, D. (2025). Perspektif Masyarakat terhadap Fenomena Balita yang Ditinggal Bekerja: Studi Kasus di Dusun Nganyang RT 04 dalam Tinjauan Nilai-Nilai Islam. *Sosial Simbiosis: Jurnal Integrasi Ilmu Sosial dan Politik*, 2(1), 106-115.
- Hilalludin, H., Sugari, D., Mustakfibilah, M., & Maryani, E. D. (2025). Peran Modal Sosial dalam Membangun Ketahanan Masyarakat pada Era Post-Pandemi. *SciNusa: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(03), 15-29.
- I. D. Permata Sari dkk., "Integritas Aparatur dan Etika Birokrasi sebagai Pilar Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Kelurahan 27 Ilir, Palembang," *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 8, no. 1 (2026): 41-46, <https://doi.org/10.24036/jmiap.v8i1.1540>.
- Keputusan Menteri PANRB No. 1035 Tahun 2022.

- Keputusan Menteri PANRB No. 1035 Tahun 2022; Disdukcapil Kota Malang, "Juara 2 Lomba Kearsipan,"
- Keputusan Menteri PANRB No. 1035 Tahun 2022; Disdukcapil Kota Malang, <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/category/inovasi/>.
- Malang Pariwara, "Siapel, Permudah Warga Kota Malang."
- Mozin, S. Y., dkk. (2026). Budaya dan Etika Pelayanan Publik: Nilai, Norma, dan Tantangan dalam Administrasi Publik. RISOMA.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service*. The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service*.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2007). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Raysha Mirta Nabila, Sherlyca Zahwa Dwi Sylsilia, & Hayat, "Implementasi Sistem Etika Administrasi Publik: Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemerintah di Indonesia," *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial* 6, no. 7 (2025): 121–130, <https://doi.org/10.6578/triwikrama.v6i7.9771>.
- Saputri dan Tukiman, "Penerapan Etika Pelayanan Publik," 293–303. The Free Press; dikutip dalam <https://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/dialektika/article/download/285/173>.
- Yamolala Zega, "Analisis Penerapan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli," *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)* (2018), dikutip dalam <https://jurnal.amikom.ac.id/index.php/jspg/article/view/192>.
- Zohri, M. H., & Hilalludin, H. (2025). Ekonomi Islam Masa Kini: Antara Regulasi, Gaya Hidup, dan Teknologi Sosial. *TAKAFUL: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 33-44.