

**IMPLEMENTASI ETIKA PEGAWAI
PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Strata Satu
Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh :

VINA AUDINA

41183506180061

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vina Audina

NPM : 41183506180061

Judul Skripsi : Implementasi Etika Pegawai Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi

Menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doctor), baik Universitas Islam "45" Bekasi maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, yang dibimbing oleh dosen pembimbing skripsi yang ditentukan oleh dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari :
 - a. *Fabrikasi*, yaitu tindakan membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang, mencatat dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa bukti telah melakukan proses penelitian;
 - b. *Falsifikasi*, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai yang dikehendaki peneliti (pemalsuan hasil penelitian) yaitu memanipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses, mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian;
 - c. *Plagiarisme*, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian, baik dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (penelitian rahasia), usulan rencana penelitian, dan atau naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam "45" Bekasi.

Bekasi, 27 Januari 2023

PERNYATAAN

METERAI TEMPEL

8FQA3AKX272708954

Audina

NPM: 41183506180061

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Etika Pegawai Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi

Penyusun : Vina Audina

NPM : 41183506180061

Bekasi, 27 Januari 2023

Menyetujui :

Pembimbing,



Dr. Fadhilah, Dra., M.Phil.

Mengetahui

Ketua Program Studi



UNIVERSITAS ISLAM
BEKASI

Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

Implementasi Etika Pegawai Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi



Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Vina Audina

NPM : 41183506180061

Telah diujikan di hadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 27 Januari 2023

dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan:

di Universitas Islam "45" Bekasi

Pada Tanggal : 27 Januari 2023

Dewan Penguji:

Ketua : Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

Sekretaris : R. Achmad Mulyana, Drs., M.Si.

Anggota : 1. Dr. Fadhilah, Dra., M.Phil.

2. Dr. Andi Sopandi, S.S., M.Si.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kami, tak lupa pula shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan hingga zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Implementasi Etika Pegawai Pemerintahan dalam Memberikan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi" sesuai dengan yang diharapkan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini banyak kekurangan, sehingga diperlukan bimbingan dan arahan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak, baik secara moral, spiritual maupun material yang dapat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini:

1. Dr. Fadhilah, Dra., M.Phil selaku Pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang telah sabar, tekun, tulus, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi ini.
2. M. Fadil, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam "45" Bekasi.
3. Yanto Supriyatno, Drs., M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Islam "45" Bekasi.
4. Drs. R. Achmad Mulyana, M.Si. Selaku Pembimbing Akademik Ilmu Pemerintahan Angkatan 2018, yang selalu memberikan bimbingan serta dukungan kepada kami.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam "45" Bekasi, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini

6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat, kasih sayang, dukungan, serta perhatiannya. Semoga penulis bisa menjadi kebanggaan keluarga. Aamiin.
7. Seluruh staff dan karyawan FISIP Universitas Islam "45" Bekasi.
8. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat, kasih sayang, dukungan, serta perhatiannya. Semoga penulis bisa menjadi kebanggaan keluarga. Aamiin.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam "45" Bekasi, yang saling memberikan semangat dan dukungan.
10. Kepada mas F yang support disetiap saat saya mengerjakan skripsi.
11. Kepada sahabat-sahabatku yang selalu mendukung dan memberikan warna keceriaan disetiap hariku.
12. Kepada sahabat healing Nissa eka a, Annisa eka n, Gita ayu, Indri tri, Desi Amalia, Desi PS sebagai tempat pelarian saat lelah mengerjakan penelitian ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunianya dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembacanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bekasi, 27 Januari 2023



Vina Audina

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada orang tua saya, ayah dan ibu. Mereka yang selalu mendukung saya dalam setiap perjalanan hidup saya, membuat saya memiliki alasan agar tetap semangat sampai akhirnya saya mampu berada pada tahap dimana skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih ayah dan ibu walaupun kalian sudah tidak bersama lagi kalian tidak pernah membuat aku kekurangan kasih sayang dan dukungan sedikitpun, untuk bunda dan bapak peran kalian tidak kalah penting dalam hidup saya sehingga anak kecil ini sudah memiliki gelar tambahan dibelakang namanya. Terima kasih atas doa serta nasihat yang selalu mengalir, aku bersyukur bisa berada ditengah-tengah orang hebat seperti kalian”.

MOTTO

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri.

(QS. Al-Isra' Ayat 7)

“Dan sesungguhnya Allah mewahyukan padaku untuk memiliki sifat tawadhu. Janganlah seseorang menyombongkan diri (berbangga diri) dan melampaui batas pada orang lain.”

(HR. Muslim no. 2865)

“Jadilah terbaik dimata Allah, jadilah terburuk dimata sendiri, dan jadilah sederhana dimata manusia

(Ali bin Abi Thalib)

RIWAYAT HIDUP

Nama : Vina Audina

Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 16 Maret 2001

Alamat : Kp.Cipereng Rt 005 Rw 003, Desa Karangmulya,
Kecamatan Bojongmangu, Kabupaten Bekasi

Nomor Telepon/Hp : 0857-7305-4382

E-Mail : Vnaaaaa16@Gmail.Com

Nama Orang Tua

Ayah : Dedi Permana

Ibu : Tinah

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Karangmulya 01, 2006-2012 di Kabupaten Bekasi
2. SMPN 1 Bojongmangu, 2012-2015 di Kabupaten Bekasi
3. SMAN 1 Bojongmangu, 2015-2018 di Kabupaten Bekasi
4. Diterima sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi pada tahun 2018.

**IMPLEMENTASI ETIKA PEGAWAI PEMERINTAHAN DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BEKASI**

Vina Audina

Vnaaaaa16@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam 45 Bekasi

ABSTRAK

Salah satu unsur yang paling penting dalam sistem organisasi termasuk organisasi pemerintah adalah pelayanan publik. Oleh karena itu pemerintah sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) harus berorientasi kepada kepentingan masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan publik yang diiringi dengan etika sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi pegawai pemerintahan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bekasi merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan, dimana pelayanan yang diberikan belum cukup dikatakan prima karena masih terdapat hambatan didalamnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemerintah dalam mengimplementasikan etika dalam pelaksanaan pelayanan publik serta mengetahui hambatan dan upaya mengatasi hambatan tersebut. Penelitian ini menggunakan teori etika administrasi pemerintahan menyatakan bahwa ada 6 variabel yang mempengaruhi pelaksanaan etika pegawai pemerintahan, yakni pertanggungjawaban, pengabdian, kesetiaan, kepekaan, persamaan, dan kepantasan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif analitis. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi etika di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi secara keseluruhan sudah dikatakan baik namun dari masing-masing indikator masih terdapat kelebihan serta kekurangannya masing-masing yang disebabkan oleh beberapa hambatan diantaranya kesadaran masyarakat, faktor non teknis, dan sumberdaya manusia.

Kata kunci: Implementasi Etika Pemerintahan, Pegawai Pemerintah, Pelayanan Publik

**IMPLEMENTATION OF GOVERNMENT ETHICS IN PROVIDING
PUBLIC SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND
CIVIL REGISTRATION, BEKASI DISTRICT**

Vina Audina

Vnaaaaa16@gmail.com

*Government Science Study Program, Faculty Of Social and Political
Sciences Islamic University 45 Bekasi*

ABSTRACT

One of the most important elements in organizational systems, including government organizations, is public service. Therefore the government as a State Civil Apparatus (ASN) must be oriented to the interests of the community in accordance with the duties and functions of providing public services accompanied by ethics as a guide in carrying out the main tasks and functions of government employees. The Bekasi district population and civil registration service is one of the government agencies that meets the needs of the community in the field of population administration, where the services provided are not sufficiently primed because there are still obstacles in it. This study aims to find out the government in implementing ethics in the implementation of public services and to find out the obstacles and efforts to overcome these obstacles. This study uses the theory of government administration ethics stating that there are 6 variables that influence the implementation of government employee ethics, namely responsibility, dedication, loyalty, sensitivity, equality, and appropriateness. This study uses qualitative research methods, with a descriptive analysis approach. From the results of the study it can be concluded that the implementation of ethics in the Population and Civil Registration Office of Bekasi Regency as a whole has been said to be good, but from each indicator there are still advantages and disadvantages of each caused by several obstacles including public awareness, non-technical factors, and human resources.

Keywords: Implementation of Government Ethics, Government Employees, Public Service

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINILITAS SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI	
KATA PENGANTAR	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
MOTTO	
RIWAYAT HIDUP	
ABSTRAK	
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Signifikansi Penelitian.....	12
1.4.1. Signifikansi Akademik.....	12
1.4.2. Signifikansi Praktis	12
1.5. Sistematika penulisan	16
BAB II KERANGKA TEORITIK.....	18
2.1. Implementasi	18
2.2. Etika.....	19
2.3. Pegawai Pemerintah/Aparatur Sipil Negara.....	21
2.3.1. Pegawai Negeri Sipil (PNS).....	22
2.3.2. Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (PPPK)	24
2.4. Etika Pemerintahan	25
2.5. Pelayanan Publik	27
2.6. Etika Pelayanan Publik.....	32
2.7. Kerangka Pemikiran	33
2.8. Definisi Operasional.....	34
2.9. Asumsi Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Paradigma Penelitian	39
3.1.1. Paradigma konstruktivisme	39

3.2.	Metode Penelitian Kualitatif.....	40
3.3.	Desain Penelitian (Studi Kasus)	41
3.4.	Sumber dan Teknik Perolehan Data	42
3.4.1.	Teknik Perolehan Data	43
3.4.2.	Teknik Perekrutan Informan	44
3.5.	<i>Goodness and Quality Criteria</i> Penelitian (Uji Keabsahan Data).....	45
3.5.1.	<i>Trustworthiness</i>	45
3.5.2.	Otentisitas.....	46
3.7.	Jadwal penelitian	47
3.8.	Keterbatasan penelitian	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1.	Gambaran Umum Kabupaten Bekasi	48
4.1.1.	Kondisi Geografis dan Wilayah Administratif Kabupaten Bekasi ..	48
4.1.2.	Kondisi Demografis Kabupaten Bekasi	50
4.2.	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi....	50
4.2.1.	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.....	51
4.2.2.	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi	51
4.3.	Hasil dan Pembahasan	52
4.3.1.	Implementasi Etika Pegawai Pemerintahan Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.....	52
4.3.2.	Faktor yang menghambat Implementasi Etika Pegawai Pemerintahan dalam Memberikan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.....	84
4.3.3.	Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Implementasi Etika Pegawai Pemerintahan dalam Memberikan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.	85
BAB V KESIMPULAN		90
5.1.	Simpulan.....	90
5.2.	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		94
DAFTAR LAMPIRAN		100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk di Kabupaten Bekasi.....	8
Table 3.1 Tabel Informan.....	45
Tabel 3.2 Kategori Responden Penelitian.....	46
Tabel 4. 1 Luas Wilayah dan Banyaknya Desa/kel menurut Kecamatan.....	49
Tabel 4. 2 Perkembangan Penduduk Kabupaten Bekasi 3 Tahun Terakhir.....	50
Tabel 4.3 Implementasi Etika Pemerintahan Berdasarkan Asas Pertanggungjawaban dilihat dari Pelayanan	53
Tabel 4.4 Implementasi Etika Pemerintahan Berdasarkan Asas Pertanggungjawaban dilihat dari Standar Operasional Procedure (SOP)	56
Tabel 4.5 Implementasi Etika Pemerintahan Berdasarkan Asas Pengabdian dilihat dari Jam kerja	59
Tabel 4.6 Implementasi Etika Pemerintahan Berdasarkan Asas Pengabdian dilihat dari Sikap Pegawai.....	61
Tabel 4.7 Implementasi Etika Pemerintahan Berdasarkan Asas Pengabdian dilihat dari Biaya pelayanan	62
Tabel 4.8 Implementasi Etika Pemerintahan Berdasarkan Asas Kesetiaan Dilihat Dari Sikap Pegawai Kepada Atasan.....	66
Tabel 4.9 Implementasi Etika Pemerintahan Berdasarkan Asas Kepekaan Dilihat Dari Mengatasi Kondisi Tidak Terduga.....	69
Tabel 4.10 Implementasi Etika Pemerintahan Berdasarkan Asas Kepekaan Dilihat Dari Pelayanan Kepada Disabilitas	71
Tabel 4.11 Implementasi Etika Pemerintahan Berdasarkan Asas Kepekaan Dilihat Dari Respon Pegawai	72
Tabel 4.12 Implementasi Etika Pemerintahan Berdasarkan Asas Persamaan Dilihat Dari Hak yang Diterima Masyarakat	76
Tabel 4.13 Implementasi Etika Pemerintahan Berdasarkan Asas Persamaan Dilihat Dari Tindakan Nepotisme Pegawai.....	78
Tabel 4. 14 Implementasi Etika Pemerintahan Berdasarkan Asas Kepantasan Dilihat Dari Pertimbangan Pegawai Terhadap Masyarakat	80

Tabel 4.15 Implementasi Etika Pemerintahan Berdasarkan Asas Kepantasan Dilihat Dari Pemberian Penghargaan Kepada Pegawai	83
Tabel 4.16 Rekapitulasi hasil wawancara	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating Google Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Peta Kabupaten	48