

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Etika Pemerintahan hingga kini masih menjadi sorotan terutama untuk menjadikan pegawai pemerintah yang baik dan bersih, karena etika merupakan suatu nilai-nilai kemanusiaan sebagai pembimbing perilaku seseorang untuk saling berhubungan antar individu maupun berkelompok yang bertujuan agar harkat dan martabat sebagai manusia tetap terjaga, seperti dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) etika memiliki arti yaitu ilmu tentang baik dan buruk serta hak dan kewajiban moral dimana perbuatan yang baik akan memiliki nilai-nilai keutamaan yang mana saling berhubungan dengan hakikat dan kodrat manusia. Di Indonesia Etika Pemerintahan merupakan salah satu peraturan dalam organisasi pemerintahan yang secara struktural telah diatur pergerakannya, dengan sebutan “kode etik pegawai negeri sipil” (Setiawan, 2016).

Agar etika dapat mencapai mengenai apa yang benar dan apa yang baik maka diperlukan patokan untuk berfikir secara etis, seperti yang ditegaskan oleh Prasetyo dan Tanya (Ismail Nurdin, 2017) dalam bukunya Etika Pemerintahan Norma, Konsep, Dan Praktek Etika Pemerintahan, terdapat tiga cara berfikir secara etis diantaranya:

1. *Deontologis*, merupakan cara berfikir secara etis berdasarkan prinsip, hukum atau norma yang melakukan kewajibannya berdasarkan tugas dan fungsi pada hukum dan norma yang berlaku.
2. *Teleologis. Teleos*, berarti tujuan yang dapat disimpulkan bahwa tujuan serta akibatnya lebih diprioritaskan dibandingkan dengan hukum, namun tetap mengakui prinsip-prinsip hukum.
3. *Kontekstual*, etika bukan sebagai apa yang baik secara menyeluruh melainkan secara kontekstual paling pantas dan dapat dipertanggungjawabkan serta paling tepat untuk dilaksanakan, maka dalam melakukan pertimbangan pengambilan keputusan yang etis tidak jauh dari etika yang memprioritaskan situasi dan kondisi.

Pemerintah berupaya memberikan pengarahan kepada pegawai pemerintah dalam hal peningkatan kualitas, efisiensi dan efektifitas bagi keseluruhan penyelenggara pemerintahan termasuk peningkatan kemampuan dan disiplin, pengabdian, keteladanan, dan kesejahteraan, jadi tugas dari pegawai pemerintah adalah mengabdikan diri kepada masyarakat dalam melayani kepentingan umum tanpa mencari keuntungan atau mementingkan kepentingan pribadi maupun golongan tertentu (Paisa & Gosal, 2019). Maka dari itu etika dapat dikatakan sebagai pedoman suatu kegiatan atau aktivitas seseorang maupun kelompok dalam mengatur perilakunya, dengan demikian etika sangat diperlukan dalam lingkungan pemerintahan yang mana etika dapat digunakan untuk memaksimalkan efisiensi pelayanan oleh instansi dalam menjalankan kewajibannya untuk kepentingan masyarakat dan membantu melaksanakan cita-cita negara dan agar terhindar dari penilaian etis yang berlaku bagi pegawai pemerintahan.

Etika Pemerintahan berpacu kepada kode etik profesional terhadap orang-orang yang berada dibangku birokrasi, Etika Pemerintahan menyertakan aturan dan pedoman mengenai cara bersikap dan berperilaku bagi organisasi atau lembaga pemerintahan (Endah, 2018). Dengan kata lain Etika Pemerintahan dapat disebut sebagai ilmu terapan yang mengatur tata kelola pemerintahan sebagai bagian dari yurisprudensi praktis atau filosofi hukum, Etika Pemerintahan berisi isu kejujuran dan transparansi yang ada didalamnya sehingga berurusan dengan hal seperti penyuapan (*bribery*), korupsi politik (*political corruption*), korupsi polisi (*police corruption*), etika legislative (*legislative ethic*), etika peraturan (*regulatory ethics*), konflik kepentingan (*conflict of interest*), pemerintahan yang terbuka (*open of government*), etika hukum (*legal ethics*) (Ismail Nurdin, 2017). Menurut (Syafie, 2011) Etika Pemerintahan di Indonesia juga masih memiliki penyakit yang harus disembuhkan diantaranya:

1. Loyalitas kepada atasan, pegawai yang mendekati diri kepada atasan dan mengikuti segala bentuk pemerintah atasan sehingga menutupi apa yang terjadi, hal tersebut merupakan kekeliruan karena seharusnya pegawai memiliki loyalitas kepada tugas bukan kepada atasan.
2. Budaya feodalistik, menganggap pegawai negeri sebagai petinggi, sehingga banyak yang rela melakukan penyogokan demi menjadi pegawai.

3. Biaya hidup tinggi, menyebabkan para pejabat pemerintah beresiko untuk melakukan tindak korupsi kolusi nepotisme (KKN).
4. Gagal teknologi, teknologi yang masuk ke lingkungan pemerintahan telah dapat dijalankan oleh para pegawai, namun masih terjadi *over lapping* antara tugas yang satu dengan yang lain karena kurang memanfaatkan elektronik government.
5. Pelayanan lemah, pemerintah masih sulit memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat
6. Mutu pegawai rendah, kolusi dan nepotisme masih sering terjadi dalam hal penerimaan pegawai, sehingga beresiko terhadap pegawai yang berhasil lolos kurang diperhatikan dalam hal keterampilannya.
7. Staf yang menunggu arahan, inisiatif pegawai yang rendah sehingga selalu menunggu arahan dari atasan.
8. Pejabat pemerintah yang terlalu dikultus-individukan, beresiko terhadap penegakan hukum yang tidak berjalan ketika pejabat yang terlibat, dan sebaliknya masyarakat kecil pasrah akan keputusan hukum yang diterimanya.

Sebagai pegawai pemerintah atau aparat penyelenggara pemerintahan etika dijadikan sebagai landasan berfikir dan bertindak yang mana jika masyarakat tidak terpuaskan oleh pegawai tersebut maka akan memberikan penilaian yang buruk terhadap standar etika pegawai pemerintahan tersebut sehingga diperlukan perbaikan khususnya dalam pelayanan publik yang saat ini belum dapat dikatakan baik dapat dikatakan baik dan meningkat secara signifikan sejalan dengan pendapatan daerah serta beban masyarakat yang masih belum berhasil untuk menjadikan sistem administrasi pelayanan (pegawai pemerintah) dengan masyarakat yang dilayani (masyarakat) (Winarni et al., 2015).

Menurut undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan salah satu rangkaian kegiatan yang ada dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan berlaku bagi setiap masyarakat atau penduduk atas barang, jasa, dan/ pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang tersebut mengutamakan pelaksana pelayanan publik adalah aparatur negara atau pegawai pemerintah yang wajib untuk

menjalankan pelayanan dengan sebaik-baiknya berdasarkan peraturan yang berlaku sehingga masyarakat atau penduduk dapat merasakan pelayanan yang optimal sebagai penikmat jasa.

Penyelenggaraan pemenuhan pelayanan publik oleh pegawai pemerintah yang terjadi di Indonesia masih terdapat pelanggaran moral atau etika, yang sebenarnya etika penyelenggaraan pelayanan publik oleh pegawai pemerintah telah tercantum dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang aparatur sipil negara dalam pasal 4 yakni menyatakan bahwa pegawai pemerintah wajib berlandaskan kepada standar etika (Negara dalam Arfita et al., 2022). Pada dasarnya pegawai pemerintah memiliki fungsi utama sebagai abdi negara serta untuk kepentingan umum yang melayani masyarakat dengan loyalitas dan penuh dedikasi bukan hanya mencari keuntungan dan mementingkan kepentingan pribadi atau golongan, maka dari itu diperlukanya kesadaran bagi aparat akan keperluan pelayanan masyarakat umum oleh aparatur sesuai dengan masing-masing fungsinya (Lontoh et al., 2018). Sebagai pegawai pemerintah dituntut untuk beretika dalam menjakankan tugas dan fungsi karena langsung bertemu dengan masyarakat seperti yang telah dicantumkan dalam pasal 5 Undang-undang tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Nomor 5 tahun 2014, Pasal tersebut menguraikan standar etika yang harus dipatuhi oleh PNS atau ASN antara lain bertindak jujur, bertanggung jawab dan berintegritas dalam menjalankan tugas, menunjukkan kepedulian dan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas, memberikan pelayanan dengan sikap hormat dan sopan, tanpa tekanan apapun, dan mematuhi ketentuan undang-undang dalam menjalankan tugas.

Mal-administrasi masih menjadi permasalahan pelayanan publik, sehingga masyarakat sering kali mendapatkan pungutan liar dari petugas dengan membayar sejumlah uang agar pelayanan segera didapatkan selain itu ketidakpastian yang tinggi menyebabkan banyaknya biro jasa ilegal untuk menyelesaikan pelayanannya. pada dasarnya ada beberapa kelemahan pelayanan publik yang terjadi di Indonesia diantaranya tidak responsif, informatif, koordinasi, accessible, mendengarkan keluhan atau aspirasi dari masyarakat, birokratis, serta inefisiensi. Dari beberapa kelemahan tersebut jika berdasarkan sumber daya manusia permasalahan awal dari pelayanan publik tersebut adalah selalu berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati serta etika (Alemina, 2018).

Ombudsman RI menerima 7,999 laporan masyarakat disepanjang tahun 2017 mengenai dugaan mal-administrasi yang terbagi menjadi 10 jenis, dugaan mal-administrasi yang terbanyak adalah soal penyimpangan prosedur, disusul oleh dugaan mal-administrasi (Ombudsman.go.id, 2017). Sedangkan Pada akhir tahun 2021 ombudsman republik Indonesia melaporkan instansi yang memberikan pelayanan publik memiliki catatan merah baik itu tingkat nasional maupun daerah. Dilihat dari laporan pengaduan masyarakat ada sebanyak 7.186 laporan terkait dugaan mal-administrasi laporan terbanyak jatuh kepada pemerintahan daerah sebanyak 40,99% (Ombudsman.go.id, 2021).

Berdasarkan laporan dari ombudsman diatas kualitas pelayanan publik hingga saat ini masih belum dapat memberikan standar yang penuh baik itu daerah provinsi, kota maupun kabupaten, selain itu disisi lain wawasan masyarakat yang belum cukup untuk mengetahui secara pasti standar pelayanan yang semestinya diterima berdasarkan prosedur pelayanan publik secara resmi sebagaimana strategi pelayanan prima yang dijadikan dasar oleh beberapa pemerintah daerah sebagai upaya penerapan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Terdapat beberapa aspek yang belum dapat dipenuhi oleh pemerintahan sehingga masih menjadi persoalan dalam konteks pelayanan publik, aspek tersebut menurut moenir (dalam Fry, 2021) yaitu pada sistem prosedur dan metode, perilaku petugas, sarana dan prasarana serta masyarakat. Moralitas atau etika menjadi salah satu aspek yang belum terpenuhi dan masih menjadi titik masalah bagi pelayanan publik di Indonesia, hendaknya pelayanan publik dapat memenuhi persyaratan keetisan atau sesuai dengan norma yang berlaku karena etika merupakan salah satu aspek penentu dan keberhasilan bagi organisasi pelayanan publik terutama masalah administrasi yang menyangkut masalah-masalah umum. Faktor yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik dan memiliki peran penting adalah etika, faktor etika dalam pelayanan publik merupakan hal yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai pemerintah kepada masyarakat, karena salah satu yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat adalah pelayanan dari pegawai pemerintah itu sendiri.

Pemerintah mewujudkan fungsi sebagai pelayan penyelenggaraan pelayanan publik maka pemerintah mengeluarkan sebuah kebijakan yaitu Undang-Undang

Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum bagi penyelenggara maupun masyarakat seperti yang tertulis dalam pasal 3 menyebutkan tujuan undang-undang tentang pelayanan publik:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan pasal diatas dapat disimpulkan bahwa pekalayanan adalah kewajiban pemerintahan untuk dilaksanakan dengan baik. Dalam melaksanakan kewajibannya pemerintah perlu membangun kepercayaan masyarakat yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan atau pegawai pemerintah tersebut, dalam penyelenggaraannya pelayanan dibutuhkan sebuah pengawasan (*controlling*) yang memegang peran untuk mencegah kemungkinan terjadinya penyimpangan sehingga membuat kinerja menjadi lebih efektif dan efisien sehingga perbaikan serta koreksi dapat dilakukan dan mencapai target yang telah direncanakan (Malawat, 2020). Selain itu untuk membangun kepercayaan masyarakat pegawai pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional berikut ini ciri-ciri pelayanan publik yang baik dikutip dari (Rahayu et al., 2020)

1. Efektif, berarti mendahulukan pencapaian tujuan kesejahteraan rakyat.
2. Sederhana, yaitu menyediakan pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dimengerti oleh warga sebagai pengguna pelayanan.
3. biaya dan kepastian, meliputi prosedur dan persyaratan pelayanan dilaksanakan secara transparan.
4. Keterbukaan, pemberi pelayanan harus memberikan informasi secara.
5. Efisiensi, pelayanan dengan capaian sasaran dan tanpa pengulangan serta pemenuhan persyaratan dalam prosesnya.

6. Ketepatan waktu, penyelenggaraan pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
7. Responsif, penyedia pelayanan mampu cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
8. Adaptif, mampu menyesuaikan yang menjadi tuntutan pegawai pelayanan.

Tujuan instansi yaitu untuk melancarkan kegiatan dan tentunya memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut bisa terpenuhi dengan mengelola sumber daya manusia (SDM) secara professional, SDM yang dimaksud merupakan pegawai pemerintah karena dalam prakteknya masih sering terjadi perilaku tidak disiplin yang dapat menurunkan kinerja pegawai sehingga dapat berkaiian dengan etika pemerintahan terutama dalam penyelenggaraannya khususnya pelayanan publik (Awandi, 2021).

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan telah dilakukan baik oleh Pemerintah Kabupaten maupun Pemerintah Kota, salah satunya adalah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bekasi sebagai salah satu instansi pemerintahan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan, yaitu dengan melaksanakan program pelayanan satu pintu agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses kepemilikan dokumen sehingga diharapkan kualitas pelayanan lebih efisien (Kunta & Hartono, 2021). Selain itu pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi juga melakukan pelayanan *online* yang dapat diakses melalui *website* resmi yang telah disediakan bernama Sistem Informasi elektronik Pelayanan Anggota Keluarga yang dikenal sebagai SITEPAK atau nomor layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *whatsapp* sehingga diharapkan pelayanan administrasi kependudukan tidak terpusat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil saja namun dapat dilaksanakan diseluruh kecamatan. Berikut ini data kecamatan dan jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Bekasi:

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk di Kabupaten Bekasi

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
		N (jiwa)	N (jiwa)	N (jiwa)
1	Tarumajaya	53.344	51.575	104.919
2	Babelan	104.476	102.036	206.17
3	Sukawangi	22.344	21.916	44.260
4	Tambelang	18.842	18.607	37.449
5	Tambun Utara	74.929	73.657	148.586
6	Tambun Selatan	200.069	195.279	395.348
7	Cibitung	98.461	96.054	194.515
8	Cikarang barat	91.559	88.663	180.222
9	Cikarang utara	103.498	100.163	203.661
10	Karang Bahagia	52.152	50.683	102.835
11	Cikarang timur	48.192	46.895	95.087
12	Kedung waringin	32.152	31.315	95.087
13	Pebayuran	47.251	45.646	92.897
14	Sukakarya	23.951	23.301	47.252
15	Sukatani	39.400	38.331	77.731
16	Cabang bungin	26.556	25.874	52.430
17	Muara gembong	19.004	18.025	37.029
18	Setu	60.313	59.484	119.797
19	Cikarang selatan	67.991	66.099	134.090
20	Cikarang pusat	29.237	28.868	58.105
21	Serang baru	55.627	54.341	109.968
22	Cibarusah	40.552	38.984	79.536
23	Bojongmangu	12.757	12.708	25.465
	jumlah	1.322.963	1.288.504	2.611.467

Sumber: Buku Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, 2022

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah kecamatan di Kabupaten Bekasi sebanyak 23 kecamatan dengan penduduk sebanyak 2.611.467 jiwa, dengan demikian sudah menjadi kewajiban pemerintahan Kabupaten Bekasi untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan, seperti dalam Peraturan Daerah kabupaten Bekasi Nomor 7 Pasal 6 ayat (1) Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagai berikut:

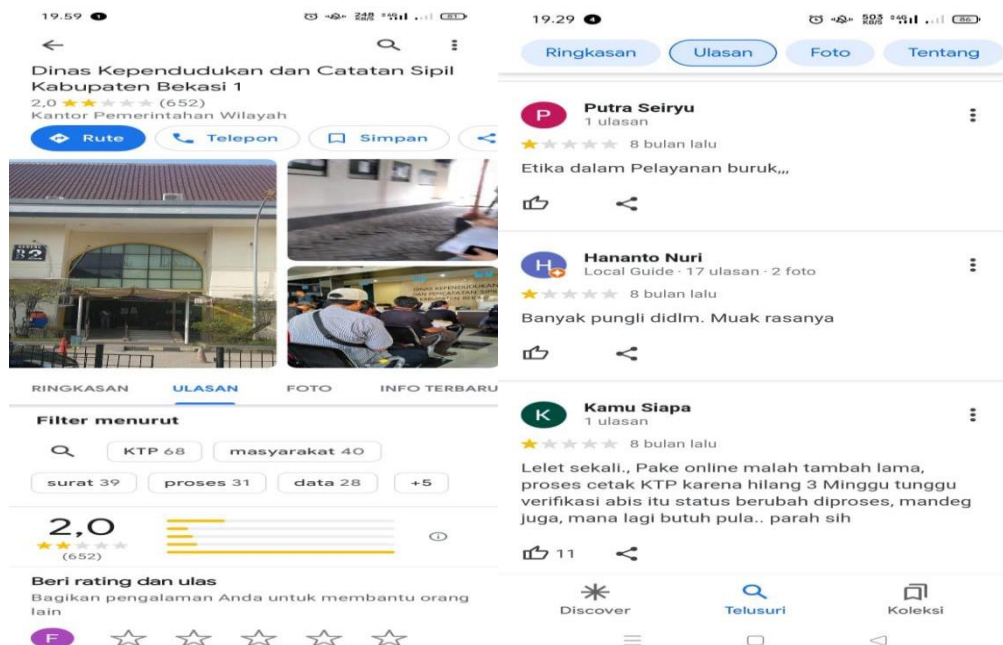
1. Dinas berkewajiban melaksanakan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang meliputi:
 - a. Mendaftarkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting

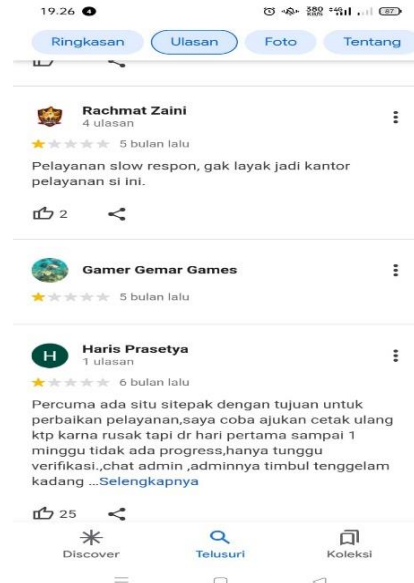
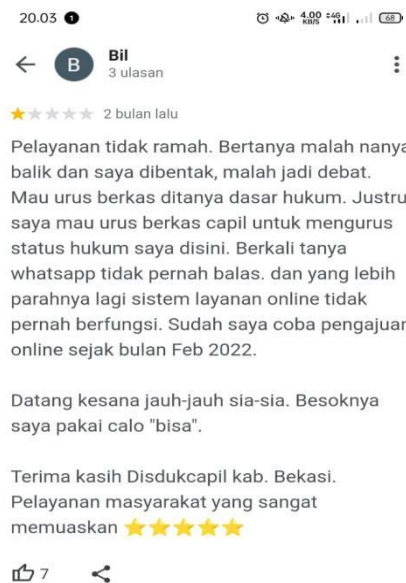
- b. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas laporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting
- c. Menerbitkan dan menandatangani dokumen kependudukan
- d. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

Pada saat ini pemerintah senantiasa terus mencoba menerapkan pelayanan prima kepada masyarakat, begitu pula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan publik berusaha memenuhi kepuasan masyarakat dan menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Salah satu SOP yang ada adalah Standar Operasional Prosedur Penerbitan KTP-EL Untuk Warga Negara Indonesia Kabupaten Bekasi berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Nomor OR.02/2484.B/DISDUKCAPIL/2022. Meskipun begitu masih terdapat permasalahan yang timbul tidak terduga salah satu contohnya ada pada bagian administrasi kependudukan, dapat terlihat dari *rating* pengguna pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi melalui *google maps* berikut ini:

Gambar 1.1

Rating Google Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi





Sumber: <https://disdukcapil.bekasikab.go.id>

Berdasarkan *rating* di atas maka dapat dijelaskan masih terjadi penundaan berlari atau waktu yang dijanjikan tidak sesuai dengan prosedur pembuatan, pelayanan yang *slow respond*, pegawai yang kurang sabar dalam melayani dan terlihat acuh tak acuh sehingga hal tersebut menyebabkan pelayanan dinilai kurang baik oleh masyarakat. Diperkuat dengan hasil wawancara bersama Ibu Titin Kartini sebagai salah satu pengguna pelayanan menyatakan:

“.....Pelayanan disini beberapa sudah cukup baik, tapi saat saya kurang mengerti dan meminta penjelasan ulang masih ada salah satu petugas yang kurang sabar dalam memberikan penjelasan.” (wawancara, jumat 12 agustus 2022, pukul 09:51)

“...lumayan lama saya nunggu di sini, sedikit kecewa sih padahal cuma urus ktp yang hilang saja”. (wawancara, jum'at 12 agustus 2022, pukul 10:15)

“....Antrianya lumayan Panjang, jadi kalau kesini harus pagi-pagi, belum lagi kalau jeda istirahat jadi makin lama nunggunya”. (wawancara, jum'at 12 agustus 2022, pukul 13:40)

Permasalahan tersebut tentunya dapat menghambat dan merugikan masyarakat dalam memperoleh apa yang dibutuhkan, diantaranya dalam membuat legalisasi administrasi kependudukan, permasalahan yang terjadi di lingkungan dinas tersebut hampir sebagian besar berkaitan dengan etika kerja pegawai pemerintah yang kurang baik sehingga pelayanan terasa kurang efektif, padahal dalam lingkungan pemerintahan sebuah etika pegawai merupakan hal yang utama

karena itulah yang menentukan efektifitas sebuah pencapaian tujuan organisasi yang mana salah satunya dapat dinilai dari etika pegawai pemerintah untuk melaksanakan tupoksinya. Maka dapat disimpulkan untuk mencapai pemerintahan yang baik atau *good government* memerlukan etika aparatur atau pegawai pemerintah yang menjalankan tugas dan bertanggung jawab dalam suatu birokrasi yang profesional dengan cara mengutamakan kepentingan masyarakat (Mongilala et al., 2019).

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas penelitian ini akan mengkaji mengenai etika pelayanan publik, ketertarikan tersebut akan dikaji melalui penelitian yang berjudul “Implementasi Etika Pegawai Pemerintahan dalam Memberikan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Etika Pegawai Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi?
2. Faktor apa saja yang menghambat Implementasi Etika Pegawai Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi?
3. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Implementasi Etika Pegawai Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Etika Pegawai Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menghambat Implementasi Etika Pegawai Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

3. Untuk mengetahui apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Implementasi Etika Pegawai Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

1.4. Signifikansi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka penelitian ini membagi signifikansi menjadi dua, yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

1.4.1. Signifikansi Akademik

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan etika pelayanan publik yang dibuat untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan publik telah banyak dilakukan, jumlah kajian Pustaka penelitian sebelumnya yang menjadi rujukan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa jurnal, diantaranya sebagai berikut:

(Awandi, 2021) Dengan judul “Implementasi Etika Pemerintahan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana penerapan etika pemerintahan di Kantor Kecamatan Sentajo Raya di Kabupaten Kuantan Singingi. Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada kendala dalam kegiatan administrasi di kantor kecamatan Sentajo Raya dalam hal pelayanan yang ditawarkan, dan penghargaan diberikan dalam rangka penilaian kinerja pegawai. Hasilnya, pelaksanaan etika pemerintahan di kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Singgigi sudah berjalan dengan baik, namun kedisiplinan pegawai perlu ditingkatkan agar lebih patuh dan patuh terhadap peraturan yang telah ditetapkan.

Arfita et al (2021) Dengan judul “Implementasi Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi seberapa baik dan mengevaluasi standar etika aparatur sipil negara (ASN) di Kabupaten Padang Pariaman. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan perspektif kualitatif. Berdasarkan temuan penelitian, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman telah mengikuti standar perilaku ASN

yang dibuktikan dengan diraihnya penghargaan dan dipenuhinya indikasi nilai-nilai perilaku antara lain cepat, efisien, tanggap, inventif, dan akuntabel.

Agustinus Samgar Friday Fry (2021) Dengan judul “Etika Pelayanan Publik (studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende melakukan pelayanan publik yang sesuai dengan standar etika. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Karena banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi, temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa etika pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende belum sepenuhnya terwujud. Akibatnya, persoalan etika pelayanan yang diberikan aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende masih perlu dibenahi.

Setiawan, R. (2017). Dengan judul “Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai-nilai apa saja yang sebaiknya digunakan dalam implementasi etika aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bandar Lampung dari sudut pandang yang kurang terimplementasi dalam pelaksanaannya. Penelitian deskriptif plus kualitatif adalah metodologi yang digunakan dalam penelitian ini. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika belum berhasil karena masih ada masyarakat yang melanggar dan melanggar ketentuan internal dan eksternal pelayanan publik.

Fitri et al (2022) dengan judul “Etika Birokrasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone”. Membahas etika birokrasi dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Bone menjadi tujuan dari penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa etika pelayanan publik dalam organisasi masih memerlukan perbaikan karena sebagian pejabat masih menganggap bahwa moralitas tidak penting bagi mereka, masih banyak penyimpangan pelayanan yang menyebabkan masyarakat tidak puas terhadap pelayanan tersebut, dan terdapat

faktor tambahan yang menjadi tantangan. kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Akbar, A. M. A., Mappamiring, M., & Ma'ruf, A. (2021). Dengan judul “Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar moral pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamona Kecamatan Buttono Pao Kabupaten Gowa. Penelitian kualitatif adalah jenis teknik penelitian yang digunakan. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa etika pelayanan publik di Kantor Desa Tamaona Rompin Kabupaten Goa dapat dikatakan berjalan dan dilaksanakan dengan baik jika dilihat dari berbagai aspek yang dijalankan seperti persamaan hak, keadilan, loyalitas, dan akuntabilitas.

Heriawan Abdullah Kunta, Rina Susanti Hartono (2021). Dengan judul “Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mencapai Pelayanan Prima di Kabupaten Bekasi”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji taktik yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi dalam memberikan pelayanan prima. Penelitian ini mengadopsi metodologi kualitatif. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa strategi Disdukcapil Kabupaten Bekasi masih belum dapat dikatakan berhasil memuaskan masyarakat sehingga belum dapat memberikan pelayanan prima yang diharapkan. Kendati demikian, Disdukcapil Kabupaten Bekasi terus berupaya meningkatkan kepuasan masyarakat dengan menerapkan enam jenis indikator yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), Penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) Tanggung jawab (*accountability*).

Ferdian et al (2021). Dengan judul “analisis kualitas pelayanan bagian kependudukan”. Kajian ini bermaksud untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi, serta menggali tantangan yang mungkin muncul. Metodologi kualitatif dengan desain penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan temuan penelitian, kualitas pelayanan di Kecamatan Cibitung cukup baik dilihat dari kesadaran pegawai, ketersediaan regulasi, organisasi, talenta dan keterampilan, sarana dan prasarana. Namun demikian, Pemerintah Kabupaten Cibitung Kabupaten Bekasi harus terus

meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, khususnya aparatur pemerintahannya.

Zulkarnain (2017), dengan judul Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Penelitian ini mencoba untuk membahas tentang etika pekerja di kantor kecamatan manggala kota Makassar. Metodologi kualitatif dengan desain penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Temuan penelitian ini menyiratkan bahwa untuk memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas, pegawai negeri sipil di kantor kecamatan Manggala harus bekerja dengan lebih baik dalam menjalankan tugasnya. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak berada pada level tertinggi.

Novitha Dewi Anggariksa Putri (2021), dengan judul penelitian Implementasi Etika Pemerintahan Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Penelitian ini bermaksud untuk menunjukkan bagaimana pegawai kecamatan Somba Opu mengikuti etika pemerintahan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Metodologi penelitian ini menggunakan teknik kualitatif. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun masih ada tantangan berupa variabel internal dan eksternal, pelayanan publik di kantor kecamatan Somba Opu menjunjung tinggi kejujuran, keadilan, kekuatan, moralitas, dan pengendalian diri dalam memberikan pelayanan dengan kerjasama sebagai komponen pendukung.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak dalam hal subjek penelitian, latar penelitian, dan kerangka teori. Penerapan etika pegawai pemerintah dan etika pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi merupakan topik yang dibahas dalam penelitian ini, beserta tantangan yang dihadapi dan tindakan yang diambil untuk mengatasinya. Dalam rangka mengevaluasi penerapan etika kerja bagi aparatur pemerintahan di Kabupaten Bekasi khususnya pelayanan kependudukan dan catatan sipil dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan menurunkan angka laporan maladministrasi, maka penelitian ini akan dijadikan sebagai bahan sumber.

1.4.2. Signifikansi Praktis

Penelitian ini dibuat untuk salah satu syarat mendapatkan gelar strata satu di fakultas ilmu sosial dan politik (FISIP) program studi ilmu pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi. Bertujuan untuk memberikan gambaran dan pengetahuan baru kepada mahasiswa program ilmu pemerintahan di Universitas Islam “45” Bekasi, tentang implementasi etika pegawai negeri dalam memberikan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan, saran, dan solusi, termasuk rekomendasi tentang aspek-aspek yang harus diperhatikan oleh pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang etis di masa depan.

1.5. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan skripsi yang akan dilakukan peneliti berdasarkan pada aturan sistematika yang sudah ditetapkan oleh Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam 45 Bekasi, sehingga dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dimana pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian baik akademik maupun praktis dan juga sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Dimana pada bab ini diuraikan mengenai teori-teori etika, pegawai, pemerintahan, dan pelayanan publik serta terdapat undang-undang tentang pelayanan publik.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai paradigma yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu paradigma konstruktivisme. Dan juga dilanjutkan membahas mengenai metode penelitian yaitu metode kualitatif dengan menggunakan desain penelitian deskriptif, kemudian membahas mengenai sumber dan Teknik perolehan data, goodness and quality research, tempat dan waktu penelitian, serta keterbatasan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dimana pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian deskripsi data atau gambaran umum penelitian, hasil analisis dan uji data serta pembahsannya yaitu mengenai etika kerja pegawai pemerintah dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, kemudian peneliti memberikan saran untuk pemerintah, instansi, dan untuk peneliti selanjutnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN