

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1. Simpulan

Kajian menemukan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi telah menjunjung tinggi standar etika dan menjalankan tugasnya sesuai Standar Operasional, sehingga menghasilkan kinerja pegawai yang positif dan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Prosedur kepada masyarakat pengguna pelayanan sehingga terlihat pada kinerja pegawai yang baik dan kepuasan masyarakat yang cukup tinggi. selain itu jika dilihat dari hasil analisis ke-enam indikator antara lain sebagai berikut:

1. Pertanggungjawaban

Implementasi etika pegawai pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi berdasarkan asas pertanggungjawaban kepada masyarakat dapat dikatakan optimal (baik), hal tersebut dapat dilihat dari penilaian sejumlah 33 responden (78%) mengatakan baik.

2. Pengabdian

Implementasi etika pegawai berdasarkan asas pengabdian yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi sudah baik berdasarkan penilaian 33 responden (79,5%). Walaupun dalam segi sikap, pelayanan pegawai disdukcapil masih ada yang tidak menerapkan senyum, sapa, salam sopan, dan santun namun sebagian besar pegawainya telah berusaha memberikan pelayanan dan sikap yang baik tanpa mengharapkan uang insentif ataupun imbalan yang bersifat material.

3. Kesetiaan

Hasil penelitian Implementasi etika pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik terkait dengan asas kesetiaan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi sudah sangat baik berdasarkan penilaian 33 responden (81,2%). Kesetiaan yang diberikan antara bawahan kepada atasan, sesama rekan kerja, serta

masyarakat menitik beratkan kepada kepuasan pelayanan yang diberikan, hal tersebut merupakan harapan dan kenyataan yang diterima atau dirasakan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi sehingga pelayanan yang dilakukan diharapkan dapat secara maksimal serta interkasi yang terjadi di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Bekasi terjalin secara kondusif.

#### 4. Kepekaan

Implementasi etika pegawai pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi berdasarkan asas kepekaan telah berjalan dengan baik berdasarkan penilaian 33 responden (78,1%) dengan memberikan inovasi yang bertujuan untuk mempermudah para penyandang disabilitas atau masyarakat yang tidak dapat mendatangi kantor disdukcapil. Dengan demikian nilai kepekaan di Disdukcapil kabupaten Bekasi dapat dikatakan baik meskipun belum sepenuhnya maksimal karena sarana yang ada di kantor pelayanan belum memenuhi standar pelayanan disabilitas dan tidak adanya satpam yang berjaga untuk mengarahkan masyarakat yang merasa kebingungan.

#### 5. Persamaan

Implementasi etika pegawai pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dilihat dari hasil studi menunjukkan bahwa 71,2% dari 33 responden berpendapat bahwa prinsip kesetaraan itu baik. Para pegawai dan pejabat Disdukcapil Kabupaten Bekasi berusaha meminimalisir nepotisme dalam pemberian pelayanan dengan memberikan sanksi yang tegas kepada mereka yang terlibat dalam praktik tersebut., meskipun demikian upaya tersebut belum dapat menghilangkan sama sekali (100%) budaya nepotisme

#### 6. Kepantasan

Implementasi etika pegawai pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi berdasarkan asas kepantasan sudah baik berdasarkan penilaian 33 responden (79%) yang mementingkan kepentingan masyarakat dengan meningkatkan kemampuan pegawainya serta mewajibkan pegawai disdukcapil untuk dapat menjalankan seluruh

pekerjaan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan etika pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi secara umum dinilai sudah baik berdasarkan enam indikator. Namun demikian, masing-masing indikator memiliki kekuatan dan kelemahannya masing-masing, yang mempengaruhi etika kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik.

Salah satu faktor keberhasilan implementasi adalah meminimalisir hambatan yang terjadi. Meskipun implementasi etika pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi sudah tergolong baik tidak menutup kemungkinan untuk terdapat hambatan dalam prosesnya diantaranya yaitu, pertama kurangnya sosialisasi sehingga membuat kesadaran masyarakat yang dirasa kurang mampu memahami peraturan dalam membuat administrasi kependudukan, kedua faktor non teknis, dan ketiga sumber daya Disdukcapil yang memiliki kemampuan berbeda-beda. Untuk mengatasi hambatan tersebut maka dilakukan beberapa upaya seperti mengadakan sosialisasi kepada masyarakat agar lebih memahami dan memberitahukan bahwa proses pembuatan administrasi kependudukan tidak sulit atau berbelit-belit, selain itu diberikan juga pelayanan keliling yang bersedia untuk mendatangi desa/kelurahan agar masyarakat tidak perlu mendatangi kantor Disdukcapil, tidak sampai disitu pemerintah juga terus melakukan pelatihan kepada pegawai Disdukcapil agar dapat maksimal dalam bekerja, pelatihan tersebut dapat berupa formal maupun informal. Oleh karena itu, diharapkan etika pegawai pemerintah dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi dapat lebih optimal. Meskipun demikian, pegawai Disdukcapil telah terbukti memberikan pelayanan publik yang baik sesuai dengan standar etika yang telah ditetapkan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti telah membuat rekomendasi mengenai implementasi etika pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi sebagai berikut:

1. Sebagai pegawai pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi sudah seharusnya menerapkan etika yang baik, salah satunya dengan cara menerapkan senyum, sapa, salam, sopan, dan santun disetiap pelayanannya. Oleh karena itu pegawai pembinaan pegawai dapat dilakukan secara lebih intensif hal ini bertujuan agar etika pegawai pemerintah di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bekasi dapat terimplementasi.
2. Kemampuan pegawai pemerintah berupa pemahaman, pengalaman serta penghayatan sangat berpengaruh terhadap jalanya pelayanan publik yang baik, hal tersebut dapat dikaitkan dengan profesionalitas pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekasi sehingga diperlukanya penerapan etika pegawai yang dilakukan secara sungguh-sungguh oleh pegawai.
3. Pegawai pemerintah dengan etika yang baik memerlukan pengetahuan agar dapat memperoleh, mengatur, dan berkomunikasi antar pegawai dalam organisasi atau instansi sehingga pegawai dapat bekerja lebih efektif dan produktif dalam mengerjakan kewajibanya. Maka dari itu dinas kependudukan dan pencatatan sipil memerlukan pelatihan agar dapat meningkatkan pengetahuan dan keahlian bagi seluruh pegawai sehingga diharapkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.