

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Adhi Kusumastuti, A. M. K. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif* (S. Fitriatun Annisya (ed.)). Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Akib, H. (2010). *Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana*. 1(1).
- Bayu Dardias Kurniadi. (2011). *PRAKTEK PENELITIAN KUALITATIF : Pengalaman dari UGM*. Research Center For Politics and Government (PolGov).
- Gie, T. L. (2014). *Etika Administrasi Pemerintahan*. Universitas Terbuka.rai
- Hadiwijoyo, S. S., & Anisa, F. D. (2021). *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Ismail Nurdin. (2017). *Etika Pemerintahanan: Norma, Konsep, dan Praktek Etika Pemerintahanan* (M. Nasrudin (ed.)). Lintang Rasi Aksara Books.
- Muhammad. (2011). *Paradigma Kualitatif Penelitian Bahasa* (M. Sukri (ed.)). Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT).
- Muri Yusuf. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Suwito (ed.)). KENCANA.
- Ndraha, T. (2011). *Kybernology*. Rineka Cipta.
- Ngorang, P. (2020). *ETIKA PELAYANAN PUBLIK SEBUAH PENGANTAR* (Y. S. Hayati (ed.)). PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Nursapia Harahap. (2020). *Penelitian Kualitatif* (Hasan Sazali (ed.)). Wal Ashri Publishing.
- Pramono, J. (2020). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik* (Sutoyo (ed.)).
- Rahayu, A. Y. ., Juwono, V., & Krisna Puji Rahmayanti. (2020). *PELAYANAN PUBLIK DAN E-GOVERNMENT Sebuah Teori dan Konsep* (Y. S. Hayati (ed.)). PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

- Riant Nugroho. (2003). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. PT Elex Media Komputindo.
- Sandu Siyoto, M. A. S. (2015). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN* (Ayup (ed.)). Literasi Media Publishing.
- giyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA, CV.
- Sulistyo, A., & Putranto, T. (2015). *PEGAWAI PEMERINTAH DENGAN PERJANJIAN KERJA : PENGERTIAN DAN URGENSINYA NON-ONGOING EMPLOYEE* : 2(9), 1–10.
- Suseno, F. M. (1987). *Etika Politik: Prinsip-prinsip Moral Dasar Kenegaraan Modern*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Syafiie, I. K. (2011). *Etika Pemerintahan*. PT Rineka Cipta.
- Wahab, S. A. (2012). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Bumi Aksara.

## 2. Jurnal

- Alemina, A. (2018). Peranan Etika Dalam Pelayanan Publik Dari Lembaga Birokrasi Pemerintah di Indonesia. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 9(1), 770–775.
- Arfita, S., Ekha Putera, R., & Zetra, A. (2021). Implementasi Etika Aperatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 162–169.
- Awandi, R. (2021). Implementasi Etika Pemerintahan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. *Juhanperak*, 2(1).
- Batubara, J. (2017). Paradigma Penelitian Kualitatif dan Filsafat Ilmu Pengetahuan dalam Konseling. *Jurnal Fokus Konseling*, 3(2), 95–107.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.

- Dwi Aryanti Ramadhani, I. E. J. (2020). PERLINDUNGAN HUKUM PEGAWAI PEMERINTAH DENGAN PERJANJIAN KERJA (PPPK) DALAM KONSEP PERJANJIAN KERJA WAKTU TERTENTU DI INSTITUSI PERGURUAN TINGGI. *Jurnal Yuridis Vol.*, 7(1), 1–26.
- Endah, K. (2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141–151.
- Erick Timpal. (2020). Kinerja aparatur sipil negara di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Politico*, 9(4), 1–9.
- Fry, A. S. F. (2021). Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2).
- Haeruddian. (2021). Efektifitas Perilaku Kerja Dan Tujuan Kerja Pegawai Terhadap Prestasi Kerja Dosen PNS Di Universitas Mulawarman. *BEduManageRs Journal*, 2(1).
- Komara, E. (2019). Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia. *Mimbar Pendidikan*, 4(1), 73–84.
- Kunta, H. A., & Hartono, R. S. (2021). Strategi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam mencapai pelayanan prima di kabupaten bekasi. *Governance JURNAL ILMU PEMERINTAHAN*, 9(2), 1–21.
- Lontoh, G., Kasenda, V., & Kairupan, J. (2018). Etika PemerintahanAN DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kantor UPTD Samsat Tondano Kabupaten Minahasa). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–15.
- Malawat, S. H. F. (2020). Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Kota Banjarmasin. *As Siyash*, 5(2), 73–79.
- Mestita Mongilala, Ronny Gosal, D. M. (2019). *Etika PemerintahanAN DALAM MEWUJUDKAN BIROKRASI YANG PROFESSIONAL DI KANTOR KECAMATAN PASSI TIMUR KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW*. 3(3), 1–11.

- Miswardi, Nasfi, & Antoni. (2021). Etika, Moralitas dan Penegak Hukum. *Menara Ilmu*, 15(2), 150–162.
- Mokodongan, D., Mantiri, M., & Kumayas, N. (2019). Promosi Jabatan dalam Meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Pemerintah Kota Kotamobagu. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Nikmatur Ridha. (2017). PROSES PENELITIAN, MASALAH, VARIABEL DAN PARADIGMA PENELITIAN. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70.
- Nurmalita Ayuningtyas Harahap. (2021). ANALISIS HUBUNGAN DINAS PUBLIK ANTARA PEGAWAI PEMERINTAH DENGAN PERJANJIAN KERJA DAN PEMERINTAH. 4(2), 335–350.
- Nurwahidah, Hongkeng, H., & Budiman. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Kerja, dan Perilaku Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. *YUME : Journal of Management*, 1(1), 25–43
- Paisa, L., & Gosal, R. (2019). Etika Pemerintahan Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara. *Etika Pemerintahan Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara*, 3(3), 1–10.
- Raimah, I. (2017). Implementasi Peraturan Pemerintahan Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil UIN Antasari Banjarmasin. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, 4(1), 1–26.
- Rais, W. (2020). Asumsi Dalam Ilmu. *JEM Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 6(1), 74–82.
- Risman, & Asdar, M. (2021). Pengaruh Perilaku Pegawai terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Abstrak. 4(3).
- Rismawati, R., & Oja, H. (2019). Etika Birokrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan ...*, VIII(1), 32–42.
- Setiawan, R. (2016). Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar

Lampung. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, 2(2), 58–69.

Sisdiyanto, M. S. (2021). *Pengaruh Transformational Leadership , Reward Dan Work Engagement Terhadap Perilaku Kerja Pegawai Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama Ri*. 5(1).

Suhifatullah, M. I. (2020). MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI. *Jurnal Ilmu Administrasi*.

Tude, N. edwar S., Pioh, N. R., & Welly Waworundeng. (2020). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HALMAHERA UTARA*. 4(4), 1–10.

Winarni, P., Sarma, M., Gani, D. S., & Hatmodjosoewito, S. (2015). Analisis Sikap Pegawai terhadap Perilaku Pelayanan Publik (Studi Kasus di BP2T Kabupaten Sragen dan Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Penyuluhan*, 8(1).

### 3. Website

Ombudsman.go.id. (2017). *Produk Ombudsman Laporan*. OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA. [https://ombudsman.go.id/produk?c=19&s=SUB\\_LH\\_5a1e838401cbc](https://ombudsman.go.id/produk?c=19&s=SUB_LH_5a1e838401cbc)

Ombudsman.go.id. (2021). *Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2021, Layanan Pemda Paling Banyak Dilaporkan Masyarakat*. OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA. <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2021--layanan-pemda-paling-banyak-dilaporkan-masyarakat>

IDalamat (2020). Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. <https://idalamat.com/alamat/13182/kantor-dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kabupaten-bekasi>

Disdukcapil Kabupaten Bekasi (2016). Beranda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. <https://disdukcapil.bekasikab.go.id/>. Diakses pada 26 April 2016

#### **4. Dokumen**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Buku Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi

Buku Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Tahun 2022

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Standar Operasional Prosedur (SOP) penerbitan KTP-EL Baru Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi



## PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bekasi  
Sukamahi - Cikarang Pusat Telp 89970245, 89970454

**B E K A S I**

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BEKASI

NOMOR : 02.02 / 2164.1 / DISDUKCAPIL / 2022

#### TENTANG

#### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK WNI KABUPATEN BEKASI

#### KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL,

- Menimbang :**
- a. bahwa guna meningkatkan Kinerja Pemerintah Daerah yang optimal sesuai amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Propinsi dan Kabupaten/Kota, divajibkan agar setiap SKPD memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelaksanaan tugas;
  - b. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan, perlu dilakukan perubahan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar kinerja pelaksanaan tugas pelayanan publik dilaksanakan dengan lebih baik;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b diatas, Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan melalui Keputusan Kepala Dinas.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara No.3851);
  2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  3. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
  4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Propinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Propinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota;
  8. Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 6 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Bekasi;

9. Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 14 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 10 Peraturan Bupati Bekasi Nomor 100 Tahun 2020 tanggal 20 Nopember 2020 tentang SOTK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
- PERTAMA** : Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan KTP-el Baru Untuk WNI Kabupaten Bekasi.
- KEDUA** : Uraian mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana dimaksud pada diktum PERTAMA tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA** : Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana dimaksud dalam Keputusan ini menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi..
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan diadakan perubahan dan atau perbaikan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya.



Bekasi, 3 Oktober 2022

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BEKASI**



**Dr. H. CARWINDA, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196701091987101001



 <b>DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI</b>	<b>Nomor SOP</b> 009/ Pelayanan Kependudukan
	<b>Tgl Pembuatan</b> 1 September 2022
	<b>Tgl Revisi</b> 16 September 2022
	<b>Tgl Pengesahan</b> 3 Oktober 2022 Disahkan Oleh Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Bekasi
 <b>Dr. H. CARWINDA, M.Si</b> Pembina Utama Muda NIP. : 19670409198710 1 001 <b>Penerbitan KTP-el Baru Untuk WNI</b>	
<b>Nama SOP</b> Kualifikasi Pelaksana	
<b>Dasar Hukum</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor : 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan RI;</li> <li>2. Undang undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>3. Undang-undang Nomor : 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor : 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor : 35 Tahun 2010 tentang Peraturan Presiden Nomor : 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK secara Nasional;</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil;</li> <li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019 Tentang Pemberian Hak Akses Dan Pemanfaatan Data Kependudukan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 107 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara Daring;</li> <li>10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil;</li> <li>11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 109 Tahun 2019 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan;</li> <li>12. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri (No. 470/327/SJ) No 17 Tahun 2014 Tentang Perubahan Kebijakan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan;</li> <li>13. Peraturan Bupati Bekasi Nomor 100 Tahun 2020 tentang Kewenangan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi;</li> </ol>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendidikan formal SMA dan Si</li> <li>- Berorientasi pada pelayanan</li> <li>- Empatik</li> <li>- Komunikatif</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer ( IT )</li> <li>- Mampu bekerja dalam tim</li> </ul>	

14. Peraturan Bupati Bekasi Nomor 48 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan		Peralatan/Perlengkapan
✓ SOP Pengarsipan		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Scanner</li> <li>- Telepon/Faksimili</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul>
Peringatan/ Risiko		Pencatatan dan Pendataan
Bila pelaksanaan Pelayanan tidak sesuai Sop Melebihi batas waktu, maka pemohon akan diberikan kompensasi sesuai peraturan perundang-undangan.		Disimpan dalam arsip manual dan digital.

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		Output
		Pemohon	Petugas Loket	Operator	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	
1	<p>a. Penduduk mengisi F-1.02;</p> <p>b. Penduduk melampirkan fotokopi KK; dan</p> <p>c. Dinas menerbitkan KTP-el Baru.</p>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			<p>a. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan</p> <p>b. Fotokopi KK. (Pasal 15 Perpres 96/2018)</p>	<p>20 menit</p> <p>✓ Tanda Terima Berkas</p> <p>✓ List Kelengkapan</p>

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		Output
		Pemohon	Petugas Loket	Operator	Verifikator	Kepala Dinas	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	
2	Entry Data & Print Out Lembar Koreksi Dokumen						✓ Berkas kelengkapan ✓ List Kelengkapan	15 menit	Print Out Lembar Koreksi Dokumen
3	Verifikasi Data						Lembar Koreksi Dokumen	15 menit	Lembar Koreksi Dokumen yang telah diverifikasi
4	Penandatanganan Elektronik (QR Code) Kepala Dinas						Lembar Koreksi Dokumen yang telah diverifikasi	10 menit	Lembar Koreksi Dokumen Biodata yang telah di TTE
5	Mencetak Dokumen dan atau mengirim dokumen kedalam bentuk PDF ke email atau Nomor Whatsapp Pemohon						Dokumentasi Biodata yang telah di TTE	10 menit	Softfile Dokumen Biodata yang telah ditte
6	Pemohon mengambil Dokumen yang sudah dicetak						Dokumen Biodata yang telah di TTE	15 menit	Dokumen fisik Biodata yang telah di TTE

Penerbitan Dokumen Maksimal 3 Hari Kerja

**Lampiran 2. Pedoman Wawancara dengan Pegawai Disdukcapil**

**PEDOMAN WAWANCARA**

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

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN
1	Pertanggungjawaban	apakah sikap pegawai disdukcapil sudah dapat dikatakan maksimal dalam bekerja untuk melayani masyarakat?
		Apakah seluruh pegawai pemerintah di disdukcapil telah memenuhi kewajibanya sesuai dengan Tupoksi masing-masing?
		Apakah pegawai disdukcapil dapat bekerja sama dalam menjalankan tugas jika ada yang tidak hadir?
		apakah pegawai disdukcapil sudah menjalankan standar operational procedure dengan baik?
		Apakah terdapat sanksi untuk pegawai disdukcapil jika terjadi kesalahan dalam pembuatan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pegawai?
2	Pengabdian	Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang baik?
		Apakah di lingkungan disdukcapil masih terdapat biro jasa illegal (calo)?
		Apakah pegawai pemerintah disdukcapil bekerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan?
		Apakah pegawai disdukcapil sudah menerapkan 5S kepada masyarakat pengguna pelayanan publik?
3	Kesetiaan	Apakah pegawai disdukcapil memiliki tugas rangkap diluar instansi?
		Apakah sikap pegawai disdukcapil kepada atasan sesuai dengan tupoksi?
		Apakah pegawai disdukcapil telah mengikuti perintah atasan kepada bawahan sesuai dengan standard operational procedure (SOP)?
4	Kepekaan	Bagaimana perilaku pegawai disdukcapil dalam mengatasi kondisi tidak terduga di lingkungan pelayanan publik?

		Bagaimana inisiatif pegawai disdukcapil dalam melayani masyarakat pengguna pelayanan publik yang memiliki keterbatasan/disabilitas?
		Apakah pegawai yang ada di disdukcapil bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
		Apakah terdapat kotak saran dan pengaduan berkaitan dengan pelayanan publik?
		Bagaimana kecepatan petugas dalam merespon saran atau laporan atas pengaduan masyarakat berkaitan dengan masalah yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi?
5	Persamaan	Apakah ada kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan publik di lingkungan disdukcapil?
		Apakah masih ada tindak diskriminasi terhadap status sosial masyarakat dalam memberikan pelayanan?
		Apakah di lingkungan disdukcapil masih terdapat tindakan nepotisme?
6	Kepantasan	Apakah masyarakat yang memerlukan atau dalam keadaan darurat dapat didahulukan pengerjaannya?
		Apakah terdapat penghargaan atau promosi jabatan kepada pegawai yang berprestasi?
		Apakah pembagian tugas di disdukcapil sudah sesuai dengan kemampuan masing-masing pegawai?
		Apakah ada kemampuan tertentu yang harus dimiliki oleh petugas disdukcapil?
		Apakah terdapat tunjangan-tunjangan yang diberikan kepada masing-masing pegawai?

Lampiran 3. Pedoman kuesioner dengan Masyarakat

**PEDOMAN KUESIONER PENELITIAN**

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

<b>NO</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>
<b>1</b>	<b>Pertanggungjawaban</b>	Apakah seluruh pegawai pemerintah di disdukcapil telah memenuhi kewajibannya sesuai dengan Tupoksi masing-masing?
		Apakah pegawai disdukcapil sudah menjalankan standar operational procedure dengan baik?
<b>2</b>	<b>Pengabdian</b>	Apakah pegawai pemerintah disdukcapil bekerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan?
		Apakah pegawai disdukcapil sudah menerapkan 5S kepada masyarakat pengguna pelayanan publik?
		Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang baik?
<b>3</b>	<b>Kesetiaan</b>	Apakah pegawai disdukcapil telah mengikuti aturan sesuai dengan standard operational procedure (SOP)?
<b>4</b>	<b>Kepekaan</b>	Bagaimana perilaku pegawai disdukcapil dalam mengatasi kondisi tidak terduga di lingkungan pelayanan publik?
		Bagaimana inisiatif pegawai disdukcapil dalam melayani masyarakat pengguna pelayanan publik yang memiliki keterbatasan/disabilitas?
		Apakah terdapat kotak saran dan pengaduan berkaitan dengan pelayanan publik?
<b>5</b>	<b>Persamaan</b>	Apakah ada kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan publik di lingkungan disdukcapil?
		Apakah di lingkungan disdukcapil masih terdapat tindakan nepotisme?
<b>6</b>	<b>Kepantasan</b>	Apakah masyarakat yang memerlukan atau dalam keadaan darurat dapat didahulukan pengerjaannya?
		Apa menurut anda pegawai disdukcapil layak diberi penghargaan atau promosi jabatan kepada pegawai yang berprestasi?

## Lampiran 4. Transkrip Wawancara

### Transkrip wawancara 1

Narasumber : Nana, S. Sos, MM.

Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Hari/Tanggal : Selasa, 25 Oktober 2022

Lokasi Wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bekasi

#### 1. Pertanggungjawaban

- a. Apakah sikap pegawai disdukcapil sudah dapat dikatakan maksimal dalam bekerja untuk melayani masyarakat?

Jawab: alhamdulillah selama ini pegawai disdukcapil telah bekerja sesuai dengan sop dan tupoksi masing-masing sebagai bentuk tanggung jawab, hal ini dilihat dari pelayanan yang selama ini tidak ada keluhan dari masyarakat pengguna pelayanan publik di disdukcapil kabupaten bekasi.

- b. Apakah seluruh pegawai pemerintah di disdukcapil telah memenuhi kewajibanya sesuai dengan tupoksi masing-masing?

Jawab: pegawai disdukcapil alhamdulillah telah melaksanakan pekerjaanya sesuai dengan tupoksi karena jika tidak sesuai maka pekerjaan akan berantakan, selain itu juga untuk menjalankan amanah yang diberikan oleh pemerintah berdasarkan jabatan yang telah diberikan dan secara konstitusi segala bentuk pertanggung jawaban sudah diatur dalam pelaksanaan tugas dan fungsi

- c. Apakah pegawai disdukcapil dapat bekerja sama dalam menjalankan tugas jika ada yang tidak hadir?

Jawab: ketidak hadiran terdapat banyak faktor bisa karena sakit, ada kepentingan keluarga, izin karena tugas. Yang mana bisa saling menggantikan karena pegawai disdukcapil harus bisa mengerjakan



semua pekerjaan tidak hanya tergantung kepada satu tugas karena sudah satu kesatuan.

- d. Apakah pegawai disdukcapil sudah menjalankan standar operational procedure dengan baik?

Jawab: pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil tentunya selalu beruaha untuk mengikuti standar operasional prosedur, karena disdukcapil merupakan pegawai yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu memiliki aturan atau regulasi yang dijadikan pegangan dalam memberikan pelayanan, yang mana aturan tersebut adalah standar operasional prosedur atau sop karena dengan sop tugas untuk memuaskan masyarakat akan berjalan dengan baik,

- e. Apakah terdapat sanksi untuk pegawai disdukcapil jika terjadi kesalahan dalam pembuatan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pegawai?

Jawab: jika pegawai melakukan kesalahan tentu saja akan mendapatkan sanksi yang pertama berupa teguran lisan, kedua teguran tertulis, ketiga sanksi administrasi, keempat diskors dan yang paling parah dapat dikeluarkan atau diberhentikan dengan hormat maupun tidak hormat. Pemberhentian sendiri itu harus melalui sidang etik terlebih dahulu bersama inspektorat.

## **2. Pengabdian**

- a. Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang baik?

Jawab: biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat itu tidak ada alias gratis, tidak ada pungutan biaya apapun dan semua pelayanan sudah bisa dilaksanakan diseluruh kecamatan bahkan sudah mengadakan pelayanan keliling ke desa-desa yang seharusnya digratiskan.

- b. Apakah di lingkungan disdukcapil masih terdapat biro jasa ilegal (calo)?

Jawab: alhamdulillah di lingkungan disdukcapil ini sudah bersih dari calo, karena sudah tidak boleh semua pelayanan sudah gratis, tetapi gak jarang masyarakat yang meminta untuk menggunakan biro jasa dengan alasan tidak perlu jauh-jauh ke dinas, maka dari itu penggunaan sitepak juga sebagai inovasi untuk mengurangi penggunaan biro jasa ilegal atau calo.

- c. Apakah pegawai pemerintah disdukcapil bekerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan?

Jawab: jam kerja kita sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan karena absensi pada saat ini telah menggunakan suatu aplikasi sistem bernama bekesi integrated system management atau disingkat bisma di aplikasi tersebut absensi harus dilakukan tepat waktu dan harus sudah berada di lingkungan kantor, disiplin waktu juga dilakukan karena untuk menghindari penumpukan-penumpukan baik itu antrian maupun berkas, bahkan jika ada pekerjaan diusahakan hari itu harus selesai tidak boleh menunda hari esok sehingga melebihi batas waktu atau jam kerja yang ditentukan

- d. Apakah pegawai disdukcapil sudah menerapkan 5s kepada masyarakat pengguna pelayanan publik?

Jawab: sudah menjalankan alhamdulillah, karena pelayanan yang baik itu dilihat dari sikap para pegawainya terutama keramahan agar masyarakat merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan mereka maka dari itu pegawai disdukcapil mengedepankan etika senyum, sapa, salam, sopan dan santun.

### **3. Kesetiaan**

- a. Apakah pegawai disdukcapil memiliki tugas rangkap diluar instansi?

Jawab: tidak ada pegawai yang memiliki tugas rangkap diluar instansi, karena hal tersebut sudah tertera dalam peraturan, sudah menjadi tugas kami untuk mentaati aturan yang berlaku. Kalau memang ada yang memiliki

pekerjaan sampingan seperti berdagang atau semacamnya tidak masalah asalkan dapat menyeimbangkan keduanya dan memprioritaskan tugas utamanya sebagai petugas pelayanan publik di disdukcapil

- b. Apakah sikap pegawai disdukcapil kepada atasan sesuai dengan tupoksi?

Jawab: pegawai disdukcapil harus bersikap loyal kepada rekan, atasan, maupun masyarakat yang tentunya dengan cara bekerja maksimal agar masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai disdukcapil telah mentaati aturan atau tugas pokok dan fungsi yang di tetapkan oleh instansi.

- c. Apakah pegawai disdukcapil telah mengikuti aturan sesuai dengan standard operational procedure (sop)?

Jawab: sejauh ini para pegawai disdukcapil dapat dikatakan disiplin yang mana telah mengikuti peraturan dari sop karena kalau tidak sesuai dengan sop pekerjaan tidak akan teratur atau berantakan yang mana itu tidak baik, selain itu kualitas pelayanan tidak akan baik jika tidak ditunjang oleh prosedur. Walaupun masyarakat mendengar bahwa pelayanan disdukcapil ini lambat, memperlambat pelayanan, atau berbelit-belit itu hanya sebagai oknum, secara umumnya para pegawai tidak boleh memberlambat pelayanan. Itu semua sudah diatur oleh standar operasional prosedur atau sop.

#### **4. Kepekaan**

- a. Bagaimana perilaku pegawai disdukcapil dalam mengatasi kondisi tidak terduga di lingkungan pelayanan publik?

Jawab: kita arahkan karena tadi seperti yang di katakana bahwa pegawai disdukcapil harus bisa mengerjakan pekerjaan tidak terbatas dengan tupoksi karena dalam tupoksi itu terdapat hal yaitu pekerjaan yang diperintahkan oleh pimpinan, jadi harus serba bisa.

- b. Bagaimana inisiatif pegawai disdukcapil dalam melayani masyarakat pengguna pelayanan publik yang memiliki keterbatasan/disabilitas?

Jawab: kita menyediakan pelayanan, bahkan yang sakit juga dapat dihubungi ke rumah sakit mana kala masyarakat itu tidak bisa datang ke kantor. Telah berjalan salah satu contohnya perekaman keliling yang mendatangi rumah sakit, panti jompo, yang memerlukan pelayanan kita terutama pelayanan mengenai kk, ktp-el, khususnya jamkesda harus ada berbasis nik jadi kita layani dengan semaksimal mungkin.

- c. Apakah pegawai yang ada di disdukcapil bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawab: alhamdulillah selama ini tidak ada keluhan dari masyarakat, berarti kita tanggap mana kala ada hal-hal yang belum dimengerti bida bertanya kepada rekan atau kepada atasannya.

- d. Apakah terdapat kotak saran dan pengaduan berkaitan dengan pelayanan publik?

Jawab: sarana untuk menampung pendapat dari masyarakat kami menyediakan kotak kritik dan saran yang ada di bawah area pelayanan, fungsi mritik dan saran tersebut tidak lain untuk membantu para pegawai disdukcapil untuk mengevaluasi diri terhadap pekerjaannya.

- e. Bagaimana kecepatan petugas dalam merespon saran atau laporan atas pengaduan masyarakat berkaitan dengan masalah yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan di disdukcapil kabupaten bekasi?

Jawab: hari itu juga harus terselesaikan, sehingga tidak menunda pekerjaan. Kalua hari itu ada keluhan atau koreksi dari masyarakat kita langsung tanggapi agar dapat di perbaiki bersama-sama baik itu atausan maupun rekannya agar tidak berlarut-larut.

## 5. Persamaan

- a. Apakah ada kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan publik di lingkungan disdukcapil?

Jawab: pegawai yang bekerja di dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah dikatakan dapat memberikan kesamaan hak atau memberikan pelayanan yang sama terhadap seluruh lapisan masyarakat, apalagi sebagai pelayanan administrasi kependudukan disdukcapil ini

turun langsung atau bersentuhan langsung kepada masyarakat jadi slogan 5s atau senyum, sapa, salam, sopan dan santun itu tidak boleh tertinggal.

- b. Apakah masih ada tindak diskriminasi terhadap status sosial masyarakat dalam memberikan pelayanan?

Jawab: masyarakat pastinya menginginkan pelayanan publik berlaku adil dan setara, semua pelayanan masyarakat baik itu disabilitas atau berkebutuhan khusus itu semua berhak untuk mendapatkan pelayanan nondiskriminatif sesuai dengan moto yaitu dengan membahagiakan masyarakat, jadi semua lapisan masyarakat baik itu bawah, tengah, maupun atas atau segala jenis perbedaan itu semua bisa menerima perlakuan yang sama untuk kita layani.

- c. Apakah di lingkungan disdukcapil masih terdapat tindakan nepotisme?

Jawab: berbicara mengenai nepotisme sudah dihilangkan dari lingkungan disdukcapil namun secara manusiawi pegawai pasti memiliki rasa kekeluargaan yang tidak dapat dihilangkan kemudian menjadikan pelayanan dicap tidak baik, tetapi tentunya dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekasi terus menerapkan prinsip kesamaan dan berusaha untuk tidak mendahulukan pelayanan kepada orang yang dikenal atau berstatus kekeluargaan karena disdukcapil kabupaten bekasi telah menyampaikan kepada setiap staf mengenai tata cara pemberian pelayanan berdasarkan asas-asas pelayanan publik yang tidak boleh dilanggar.

## **6. Kepantasan**

- a. Apakah masyarakat yang memerlukan atau dalam keadaan darurat dapat didahulukan pengerjaannya?

Jawab: untuk keadaan yang darurat itu tergantung kebutuhannya seperti apa, tidak dapat langsung dijadikan prioritas tetapi harus berdasarkan alasan yang kuat. Selain itu sebenarnya dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah mengadakan pelayanan online, pelayanan keliling

dan pelayanan di mal pelayanan publik yang mana pelayanan keliling disediakan di beberapa titik salah satunya rumah sakit.

- b. Apakah terdapat penghargaan atau promosi jabatan kepada pegawai yang berprestasi?

Jawab: untuk pegawai berprestasi kita adakan setahun sekali yang istilahnya pegawai teladan, dan kepada pegawai yang berprestasi dari dinas mengusulkan ke bkpsdm beri penghargaan tergantung dengan keputusan bupati, karena seluruh keputusannya ada ditangan bupati

- c. Apakah pembagian tugas di disdukcapil sudah sesuai dengan kemampuan masing-masing pegawai?

Jawab: semua pegawai disdukcapil harus memahami pekerjaan jadi tidak di lihat dari kemampuannya, pegawai itu harus bisa semua pekerjaan, jadi tidak ada istilahnya pegawai bidang a bidang b. Jadi semua pegawai harus dapat memegang semua bidang dengan cara diajarkan secara pertahap sampai benar benar memahami prosesnya, minimal tahu cara pengerjaan satu dinas ini sesuai dengan sop.

- d. Apakah ada kemampuan tertentu yang harus dimiliki oleh petugas disdukcapil?

Jawab: ada syarat untuk dapat menjadi pegawaai disdukcapil yang mana harus dapat mengoperasikan komputer, khususnya petugas it yang mana harus benar benar menguasai komputer maka baru dapat disebut dengan ahli it.

- e. Apakah terdapat tunjangan-tunjangan yang diberikan kepada masing-masing pegawai?

Jawab: ada, baik dari pusat maupun daerah. Ada salah satunya tpp (tunjangan perbaikan penghasilan) yang disesuaikan dengan jabatan masing-masing, ada juga tunjangan kesehatan yang dicover oleh bpjs ketenagakerjaan bersama klinik yang bersangkutan.

## 7. Apa saja hambatan?

Jawab: untuk hambatan karena sebuah keterbatasan atau kemampuan masing-masing orang itu berbeda, yang mana kita harus benar-benar menguasai seluruh peraturan yang ditetapkan dan menjadikan aturan

tersebut sebuah pedoman yang harus dibarengi dengan seni dalam melayani masyarakat sebaik-baiknya sesuai dengan moto kami yaitu untuk membahagiakan dengan senyum, sapa, salam, sopan dan santun, kami juga dituntut untuk memudahkan proses pelayanan agar tidak diperuslit.

**8. Apa solusinya?**

Jawab: kami mengadakan sebuah pembinaan secara rutin atau berkala baik secara formal maupun informal baik kepada masyarakat maupun pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekasi.

**Lampiran 5. Transkrip Wawancara****Transkrip Wawancara 2**

Nama : Amarchan

Jabatan : Staff SIAK

Hari/Tanggal : Kamis, 20 Oktober 2022

Lokasi Wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bekasi

**1. Pertanggungjawaban**

- a. apakah sikap pegawai disdukcapil sudah dapat dikatakan maksimal dalam bekerja untuk melayani masyarakat?

Jawab: Kalau itu iya, bisa di katakan sudah maksimal karena sudah mejadi kewajiban bagi setiap pegawai disdukcapil sebagai pemberi pelayanan publik.

- b. Apakah seluruh pegawai pemerintah di disdukcapil telah memenuhi kewajibanya sesuai dengan Tupoksi masing-masing?

Jawab: Untuk itu iya, tergantung dari kewajibanya atau tugasnya juga, jadi masing-masing petugas sudah pasti mematuhi tupoksi tersebut.

- c. Apakah pegawai disdukcapil dapat bekerja sama dalam menjalankan tugas jika ada yang tidak hadir?

Jawab: Iya bisa digantikan, kalua misalkan ada seseorang yang tidak hadir dari salah satu divisi dapat dibackup oleh petugas lain yang sedang tidak terlalu sibuk.

- d. apakah pegawai disdukcapil sudah menjalankan standar operational procedure dengan baik?

Jawab: Saya disini masih baru, tapi jika dilihat dari perilaku yang dijalankan selama melayani masyarakat menurut saya pegawai disdukcapil sudah mengikuti SOP dengan baik, karena jarang juga masyarakat memberikan keluhan.



- e. Apakah terdapat sanksi untuk pegawai disdukcapil jika terjadi kesalahan dalam pembuatan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pegawai?

Jawab: Iya dapat dikenakan sanksi, sanksinya berupa teguran lisan, teguran tertulis, kalau masih tetap dapat dikenakan surat peringatan, bahkan dapat dikeluarkan hormat maupun tidak hormat.

## 2. Pengabdian

- a. Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang baik?

Jawab: Kalau payment disini sudah gratis ya tanpa dipungut biaya apapun. Kecuali misalkan dia meminta bantuan orang lain atau bagaimana itu diluar dari tanggungjawab kami.

- b. Apakah di lingkungan disdukcapil masih terdapat biro jasa ilegal (calo)?

Jawab: Kalau calo dilingkungan dinas sih insyaallah sudah tidak ada, tapi memang tidak menutup kemungkinan kalau masih ada ya entah itu orang luar maupun orang dari dinas ini sendiri.

- c. Apakah pegawai pemerintah disdukcapil bekerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan?

Jawab: Sudah, kami masuk dan pulang sudah mengikuti jadwal yang tersedia, bahkan jika masih ada pekerjaan yang belum terselesaikan kami usahakan menyelesaikannya pada hari ini juga agar tidak tertunda-tunda.

- d. Apakah pegawai disdukcapil sudah menerapkan 5S kepada masyarakat pengguna pelayanan publik?

Jawab: iya sudah, pegawai diusahakan bersikap ramah agar masyarakat merasa nyaman pada saat dilayani.

## 3. Kesetiaan

- a. Apakah pegawai disdukcapil memiliki tugas rangkap diluar instansi?

Jawab: Saya kurang tau sih, tapi kemungkinan besar tidak ada yang seperti itu ya apalagi masih termasuk lingkup pemerintahan karena memang tidak boleh kecuali usaha sendiri misalkan warung atau agen dan semacamnya.

- b. Apakah sikap pegawai disdukcapil kepada atasan sesuai dengan tupoksi?

Jawab: tentunya hal tersebut harus dijalankan sesuai dengan tupoksinya, karena dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibutuhkan yang namanya loyalitas tidak hanya kepada atasan namun kepada rekan bahkan kepada masyarakat, hal tersebut dilakukan dengan cara mematuhi hukum peraturan serta berusaha untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat pengguna pelayanan di disdukcapil.

- c. Apakah pegawai disdukcapil telah mengikuti aturan sesuai dengan standard operational procedure (SOP)?

Jawab: Iya sudah sesuai SOP, karena itu tadi jika kami tidak mengikuti peraturan seperti SOP dan tupoksi pekerjaan pasti akan tidak tertata atau berantakan.

#### **4. Kepekaan**

- a. Bagaimana perilaku pegawai disdukcapil dalam mengatasi kondisi tidak terduga di lingkungan pelayanan publik?

Jawab: Kalau itu kami saling membantu agar ditemukan jalan keluarnya, misalnya ada yang terkena masalah pasti dibantu.

- b. Bagaimana inisiatif pegawai disdukcapil dalam melayani masyarakat pengguna pelayanan publik yang memiliki keterbatasan/disabilitas?

Jawab: Kami juga mengadakan pelayanan keliling, jadi masyarakat penyandang disabilitas bisa menggunakan fasilitas tersebut untuk kepengurusan administrasi kependudukan, kalau memang benar-benar tidak bisa atau berada dirumah sakit, panti jompo dan lainnya kami dapat membantu dengan mendatangi tempat-tempat tersebut. Bahkan jika ada yang datang ke kantor akan diprioritaskan.

- c. Apakah pegawai yang ada di disdukcapil bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawab: Itu sebenarnya bagaimana dari masing-masing orang, tapi bersikap tanggap merupakan kewajiban dari pegawai agar masyarakat merasa terpuaskan pada saat diberikan pelayanan.

- d. Apakah terdapat kotak saran dan pengaduan berkaitan dengan pelayanan publik?

Jawab: Kalau kotak saran gak ada ya paling kita mengadakan melalui online.

- e. Bagaimana kecepatan petugas dalam merespon saran atau laporan atas pengaduan masyarakat berkaitan dengan masalah yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi?

Jawab: Hari itu di respon supaya langsung dapat dievaluasi oleh para pegawai disdukcapil.

## **5. Persamaan**

- a. Apakah ada kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan publik di lingkungan disdukcapil?

Jawab: Semua masyarakat yang datang kesini mempunyai satu hak yang sama, sesuai dengan kebutuhan mereka datang kesini pasti kami layani dengan sebaik mungkin tanpa memandang status sosial serta fisik masyarakat.

- b. Apakah masih ada tindak diskriminasi terhadap status sosial masyarakat dalam memberikan pelayanan?

Jawab: tindak diskriminasi di kantor disdukcapil sudah tidak ada karena dalam hal itu masyarakat memiliki hak dan kewajiban yang sama tanpa adanya perbedaan baik itu untuk masyarakat mampu maupun masyarakat tidak mampu.

- c. Apakah di lingkungan disdukcapil masih terdapat tindakan nepotisme?

Jawab: Tidak ada, disini kami melayani sesuai dengan kedatangan masyarakat, tidak ada yang didahulukan atau diutamakan, semuanya dilayani berdasarkan nomor urut antrian.

## **6. Kepantasan**

- a. Apakah masyarakat yang memerlukan atau dalam keadaan darurat dapat didahulukan pengerjaannya?

Jawab: untuk masyarakat yang berada dalam situasi darurat sebenarnya telah disediakan pelayanan keliling yang dapat membantu masyarakat prioritas seperti yang sedang sakit atau keadaan lainnya yang datang ke titik tertentu, tetapi juga dapat diberikan dengan catatan memiliki alasan yang benar-benar kuat sehingga dapat dipertimbangkan dengan baik.

- b. Apakah terdapat penghargaan atau promosi jabatan kepada pegawai yang berprestasi?

Jawab: Ada, contohnya foto dari pegawai tersebut dipajang sebagai reward telah menjadi pegawai teladan di dinas ini.

- c. Apakah pembagian tugas di disdukcapil sudah sesuai dengan kemampuan masing-masing pegawai?

Jawab: Kalau bicara mengenai kemampuan, kami bertahap karena sambil mempelajari seluruh yang dikerjakan di dinas ini.

- d. Apakah ada kemampuan tertentu yang harus dimiliki oleh petugas disdukcapil?

Jawab: Karena disdukcapil ini pasti menggunakan komputer ya minimal mengerti cara penggunaan komputer, dan dalam menjalankan tugas kami bertahap sambil belajar agar jika diberikan tugas oleh atasan kami harus siap dan serba bisa.

- e. Apakah terdapat tunjangan-tunjangan yang diberikan kepada masing-masing pegawai?

Jawab: Ada, salah satunya ya BPJS ketenagakerjaan.

## Lampiran 6. Transkrip Wawancara

### Transkrip Wawancara 3

Nama : Monica

Jabatan : masyarakat

Hari/Tanggal : Kamis, 20 Oktober 2022

Lokasi Wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi

#### 1. Pertanggungjawaban

- a. Apakah seluruh pegawai pemerintah di disdukcapil telah memenuhi kewajibanya sesuai dengan Tupoksi masing-masing?

Jawab: Pegawai Disdukcapil sudah sesuai dengan tugas dan fungsi yang harus mereka pegang, salah satunya pada saat saya membuat KTP menurut saya pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil sudah sangat sesuai dengan tupoksi maupun SOPnya.

- b. Apakah pegawai disdukcapil sudah menjalankan standar operational procedure dengan baik?

jawab: Proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk atau KTP yang saya rasakan sudah sangat memuaskan, karena disini saya hanya menunggu beberapa jam saja sudah langsung jadi, sudah sesuai dengan pamphlet yang ditempel dilingkungan disdukcapil.

#### 2. Pengabdian

- a. Apakah pegawai pemerintah disdukcapil bekerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan?

Jawab: Tadi saya datang cukup awal sekitar jam 09.10an dan pegawai disini sudah standbye di tempatnya masing-masing, pelayanan juga sudah dimulai pada saat saya datang kesini jadi saya kira pegawai disdukcapil sudah disiplin terhadap jam kerja.

- b. Apakah pegawai disdukcapil sudah menerapkan 5S kepada masyarakat pengguna pelayanan publik?

Jawab: sebenarnya untuk keseluruhan belum begitu menerapkan 5S karena ada salah satu pegawai sedikit judes karena saya tidak mengerti apa yang dimaksud, tetapi selebihnya para pegawai disdukcapil sudah berusaha untuk berperilaku ramah

- c. Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang baik?

Jawab: Saya dari tambun datang kesini buat buat KTP yang sebelumnya hilang, setau saya pembuatan KTP disini tidak dipungut biaya dan waktunya juga cepat langsung jadi hari ini juga, kalau buat dikecamatan biasanya suka lama soalnya harus ke rt/rw setempat dulu dan dimintai uang jalan proses pembuatanya juga lama sekitar satu minggu bahkan bisa berbulan-bulan. Makanya kalau ada waktu luang mending datang langsung ke disdukcapil saja.

### 3. Kesetiaan

- a. Apakah pegawai disdukcapil telah mengikuti aturan sesuai dengan standard operational procedure (SOP)?

Jawab: Menurut saya sudah sesuai dengan SOP, saya mendapatkan pelayanan yang cukup loyal dan memuaskan dari pegawai

### 4. Kepekaan

- a. Bagaimana perilaku pegawai disdukcapil dalam mengatasi kondisi tidak terduga di lingkungan pelayanan publik?

Jawab: Yang saya rasakan pekerjaan yang dilakukan para pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini sudah dapat dikatakan cukup peka terhadap lingkungan disekitar, salah satunya pada saat ada masyarakat yang kebingungan untuk mengambil nomor antrian ada petugas segera membantu dan mengarahkan tahap-tahap yang harus dilakukan walaupun tidak jarang pegawai yang harus dimintai tolong terlebih dahulu maka akan lebih baik jika ada satpam yang membantu namun untuk keseluruhan dapat dikatakan sudah baik

- b. Bagaimana inisiatif pegawai disdukcapil dalam melayani masyarakat pengguna pelayanan publik yang memiliki keterbatasan/disabilitas?

Jawab: setau saya jika pembuatan adminduk itu bisa menggunakan website atau online seperti pembuatan kartu keluarga dapat dicetak sendiri dirumah, saya kesini untuk membuat Kartu Tanda Penduduk yang baru karena masih menggunakan blanko. Jadi menurut saya inovasi yang sediakan sangat membantu terutama yang memiliki kebutuhan khusus namun harus selalu disosialisasikan agar seluruh masyarakat dapat mengerti sehingga inovasi tersebut dapat berhasil.”

- c. Apakah terdapat kotak saran dan pengaduan berkaitan dengan pelayanan publik?

Jawab: saya tidak pernah menggunakan kotak saran, karena biasanya sekarang komentar-komentar mengenai dinas ini sudah bisa diberikan di sosial media.

## **5. Persamaan**

- a. Apakah ada kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan publik di lingkungan disdukcapil?

Jawab: menurut saya, saya sudah puas dengan pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekasi, saya rasa mereka sudah berusaha untuk melayani dengan baik memberikan hak saya sebagai pengguna juga sudah cukup membantu saya untuk mengurus pembuatan KTP tanpa menunggu terlalu lama, tidak merasa dibedakan.

- b. Apakah di lingkungan disdukcapil masih terdapat tindakan nepotisme?

Jawab: Secara keseluruhan saya kurang tahu tetapi pengalaman saya sebagai yang menggunakan pelayanan disini, pelayanan yang diberikan itu sesuai dengan no urut atau nomor antrian yang pada saat masuk saya ambil jadi menurut saya di disdukcapil ini tindakan nepotisme sudah dapat dihindari

## **6. Kepantasan**

- a. Apakah masyarakat yang memerlukan atau dalam keadaan darurat dapat didahulukan pengerjaannya?

Jawab: Saya pikir sistem disdukcapil sudah cukup canggih untuk sekarang ini dari pada dulu, sistem yang sekarang dapat mempersingkat waktu pembuatan, lebih bagus lagi jika persyaratan yang digunakan

tidak berbelit-belit agar masyarakat tidak mengurus melalui calo atau orang dalam, dan selama saya datang ke kantor untuk mengurus berkas pelayanan yang diberikan sudah baik serta tidak butuh waktu yang lama untuk menunggu berkasnya selesai diproses.

- b. Apa menurut anda pegawai disdukcapil layak diberi penghargaan atau promosi jabatan kepada pegawai yang berprestasi?

Jawab: Menurut saya pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah cukup dan mampu memberikan pelayanan yang baik serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat pengguna pelayanan dengan bersikap ramah dan adil walaupun tidak semua sikap para pegawai dapat disama ratakan sehingga beberapa pegawai layak jika diberi *reward*



## Lampiran 7. Kuesioner

**KUESIONER PENELITIAN**

**“IMPLEMENTASI ETIKA PEGAWAI PEMERINTAH DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BEKASI”**

Narasumber :

Jabatan :

Hari/tanggal :

Lokasi wawancara :

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban				
			STS	TS	CS	S	SS
1	Pertanggungjawaban	Apakah seluruh pegawai pemerintah di disdukcapil telah memenuhi kewajibanya sesuai dengan Tupoksi masing-masing?					
		Apakah pegawai disdukcapil sudah menjalankan standar operational procedure dengan baik?					
2	Pengabdian	Apakah pegawai pemerintah disdukcapil bekerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan?					
		Apakah pegawai disdukcapil sudah menerapkan 5S kepada masyarakat pengguna pelayanan publik?					
		Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar					

		mendapatkan pelayanan yang baik?					
<b>3</b>	<b>Kesetiaan</b>	Apakah pegawai disdukcapil telah mengikuti aturan sesuai dengan standard operational procedure (SOP)?					
<b>4</b>	<b>Kepekaan</b>	Bagaimana perilaku pegawai disdukcapil dalam mengatasi kondisi tidak terduga di lingkungan pelayanan publik?					
		Bagaimana inisiatif pegawai disdukcapil dalam melayani masyarakat pengguna pelayanan publik yang memiliki keterbatasan/disabilitas?					
		Apakah terdapat kotak saran dan pengaduan berkaitan dengan pelayanan publik?					
<b>5</b>	<b>Persamaan</b>	Apakah ada kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan publik di lingkungan disdukcapil?					
		Apakah di lingkungan disdukcapil masih terdapat tindakan nepotisme?					
<b>6</b>	<b>Kepantasan</b>	Apakah masyarakat yang memerlukan atau dalam keadaan darurat dapat didahulukan pengerjaannya?					
		Apa menurut anda pegawai disdukcapil layak diberi penghargaan atau promosi jabatan kepada pegawai yang berprestasi?					

**Lampiran 8.** Hasil Distribusi Jawaban Responden

No	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13
1.	CS	S	S	S	S	S	CS	S	CS	CS	CS	CS	CS
2	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
3	STS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	CS	S	S
4	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
5	S	CS	SS	SS	CS	SS	S	SS	SS	S	CS	SS	SS
6	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	CS	CS	S
7	S	S	S	S	S	S	S	S	CS	S	S	TS	S
8	S	S	S	CS	SS	S	S	S	S	S	TS	S	S
9	S	S	S	S	SS	S	S	S	S	S	CS	S	S
10	SS	S	S	S	SS	CS	S	S	S	S	SS	CS	CS
11	S	S	S	S	S	S	S	SS	S	S	CS	S	SS
12	S	S	CS	SS	S	S	S	SS	CS	S	CS	S	SS
13	CS	S	CS	S	S	S	CS	S	S	SS	CS	S	SS
14	CS	CS	CS	S	CS	S	S	S	S	S	S	CS	SS
15	S	S	S	S	S	S	CS	S	CS	CS	CS	CS	CS
16	S	S	S	CS	S	S	CS	S	S	S	CS	S	S
17	S	CS	S	S	SS	S	S	CS	S	S	CS	S	S
18	S	S	S	CS	S	S	S	S	S	S	S	S	S
19	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	S
20	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	S
21	S	S	S	CS	S	S	S	S	S	S	CS	S	S
22	S	S	S	S	S	S	S	CS	S	S	TS	S	S
23	S	S	CS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
24	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	CS	S	S
25	S	S	S	CS	S	S	S	S	S	S	TS	S	S
26	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	CS	S	S
27	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	CS	S	S
28	S	S	S	S	SS	S	S	CS	CS	S	CS	S	SS

29	S	S	S	CS	S	S	S	S	CS	S	CS	S	S
30	S	S	S	CS	S	S	S	S	S	S	CS	S	S
31	S	CS	SS	CS	CS	CS	S	S	CS	CS	CS	CS	S
32	SS	S	S	SS	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	S
33	S	S	S	S	SS	SS	S	CS	TS	S	CS	S	S

**Lampiran 9. Surat keabsahan data Transkrip Wawancara 1****SURAT KEABSAHAN DAN KEBENARAN DOKUMEN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nana, S. Sos, MM

Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa segala data yang terdapat dalam wawancara dan data yang diberikan benar dan sah sesuai dengan pernyataan yang dikeluarkan oleh narasumber penelitian skripsi yang berjudul “ Implementasi Etika Pegawai Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi”.

Bekasi, 25 Oktober 2022



Nana, S. Sos, MM

**Lampiran 10. Surat keabsahan transkrip wawancara 2****SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN DAN KEBENARAN DOKUMEN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amarchan

Jabatan : Staf SIAT

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa segala data yang terdapat dalam transkrip wawancara adalah benar dan sah sesuai dengan pernyataan yang dikeluarkan oleh narasumber penelitian skripsi yang berjudul "Implementasi Etika Pegawai Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi"

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan untuk digunakan dengan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 26 Oktober 2022



AMARCHAN

**Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian**

**Foto bersama Narasumber 1 kepala sub bagian umum dan kepegawaian  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi**

**Nana, S.sos.,MM**



**Foto bersama Narasumber 2 Staf Sistem Informasi Administrasi  
Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bekasi Amarchan**



**Foto bersama Narasumber 3 masyarakat pengguna pelayanan Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi**