

ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR

Windy Al Fikoh

1703521049



Intelligentia - Dignitas

Proposal/Laporan Proyek ini ditulis sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Perkantoran Digital pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

**ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL PROGRAM
SARJANA TERAPAN**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

ANALYSIS PUBLIC SERVICE ETHICS AT THE DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL OF BOGOR REGENCY

Windy Al Fikoh

1703521049



Intelligentia - Dignitas

This proposal/project report is submitted as a partial fulfilment of the requirements to obtain the Bachelor of Applied Science degree in Digital Office Administration at the Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta.

**DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION APLIED BACHELOR
PROGRAM**

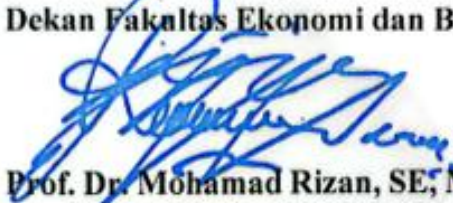
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

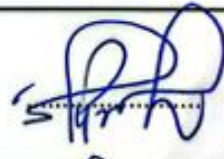
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE, M.M.
NIP. 197206272006041001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Christian Wiradendi Wolor, S.E., M.M. NIP. 199110182019031014 (Ketua Penguji)		31 Juli 2025
2	Suherdi, S.Pd., S.H., M.M. NIP. 198810252022031002 (Penguji 1)		31 Juli 2025
3	Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM NIP. 198804202023212062 (Penguji 2)		31 Juli 2025
4	Roni Faslah, S.Pd., MM. NIP. 197510152003121001 (Pembimbing 1)		31 Juli 2025
5	Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd. NIDN. 0410019402 (Pembimbing 2)		31 Juli 2025

Nama : Windy Al Fikoh
No. Registrasi : 1703521049
Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital
Tanggal Lulus : 21 Juli 2025

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Windy Al Fikoh

NIM : 1703521049

Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital

Dengan ini menyatakan:

1. Proyek ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana terapan, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun perguruan tinggi lain.
2. Proyek ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sejujur-jujurnya dengan kondisi dan keadaan yang sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan kebijakan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Bogor, 25 Mei 2024



Windy Al Fikoh



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Windy Al Fikoh
NIM : 1703521049
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/D4 Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : windyalfikoh@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☐ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Etika Pelayanan Publik Pada Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 07 Agustus 2025
Penulis

Windy Al Fikoh

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Windy Al Fikoh

No. Registrasi : 1703521049

Jenjang : Diploma 4

Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya :

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan FEB UNJ
2. Telah menempuh seluruh mata kuliah yang ditetapkan Program Studi
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan ditetapkan FEB UNJ
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta 07 Agustus 2025

Yang menyatakan



Windy Al Fikoh

1703521049

ABSTRAK

WINDY AL FIKOH.2025.1703521049. Analisis Etika Pelayanan Publik Pada Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Penelitian ini berfokus utama pada aspek kedisiplinan pegawai, keadilan dalam pelayanan, akses informasi, dan komunikasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat pegawai yang melakukan pelanggaran etika seperti kurang disiplin, pelayanan yang kurang adil, dan komunikasi yang belum optimal. Faktor penghambat utama dari penerapan etika itu sendiri yaitu rendahnya kesadaran moral dalam individu, kurangnya pengawasan, dan budaya organisasi yang negatif.

Kata Kunci: Etika, Pelayanan Publik, Kode Etik

ABSTRACT

WINDY AL FIKOH. 2025. 1703521049. Analysis of Public Service Ethics in Services at the Population and Civil Registration Office of Bogor Regency. Study Program of D4 Digital Office Administration, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta.

This study aims to analyze the implementation of public service ethics at the Population and Civil Registration Office of Bogor Regency. The research mainly focuses on aspects such as employee discipline, fairness in service delivery, access to information, and communication. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The results show that there are still employees who violate ethical standards, such as lack of discipline, unfair service, and suboptimal communication. The main inhibiting factors in implementing ethics are low individual moral awareness, lack of supervision, and a negative organizational culture.

Keywords: *Ethics, Public Service, Code of Ethics*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehendak Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho, serta karunia-Nya sehingga peneliti bisa diberikan kelancaran dalam penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor” yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Terapan Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

Skripsi ini bisa dapat diselesaikan karena adanya bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, tidak lupa peneliti sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Rizan, SE, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta
2. Bapak Roni Faslah, S.Pd., MM selaku Koordinator Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, juga selaku Dosen Pembimbing 1 telah membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti.
3. Bapak Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti.
4. Para Staf dan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bogor yang telah membantu peneliti untuk bisa melakukan penelitian dan mendapatkan data penelitian.

5. Orang tua, abang saya dan istri, serta keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan pertanyaan “kapan lulus?” yang memotivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi.
6. Rekan-rekan D4 Administrasi Perkantoran Digital Angkatan 2021 yang memberikan support satu sama lain.
7. Rekan-rekan pendakian saya yang selalu menemani mendaki gunung, trekking, atau menemani berkeluh kesah di tengah revisian dalam pengerjaan skripsi.
8. Terimakasih kepada diri saya sendiri, karena telah bisa menjalani semuanya dengan gaya.

Peneliti berharap dari penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dalam menambah pengetahuan penelitian selanjutnya,

Bogor, 15 Mei 2025



Windy Al Fikoh

DAFTAR ISI

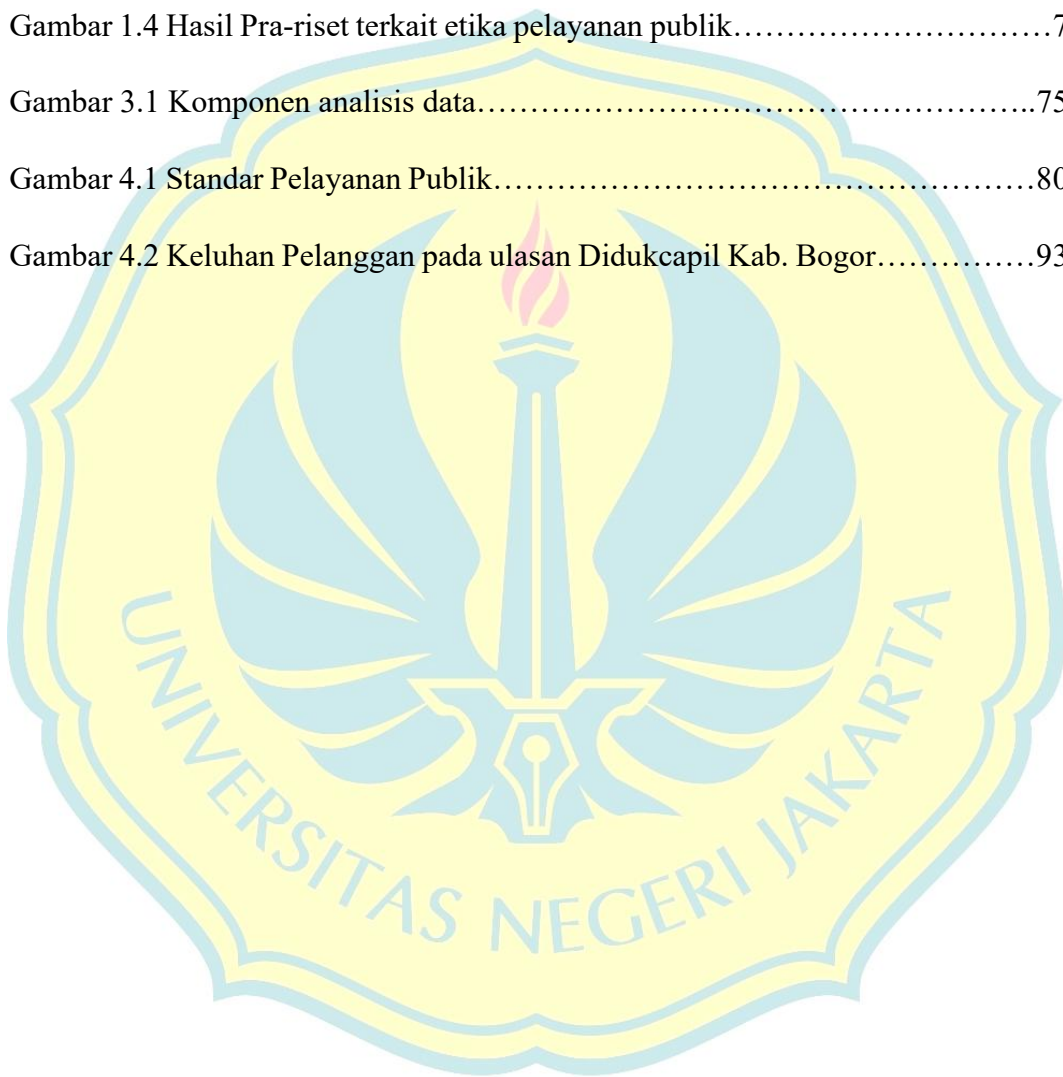
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Konsep Yang Diteliti	12
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu.....	48
BAB III METODELOGI PENELITIAN	66
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	66
B. Desain Penelitian.....	68
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian	69
D. Teknik Pengumpulan Data	71

E. Teknik Keabsahan Data.....	73
F. Teknik Analisis Data	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
A. Deskripsi Data.....	77
B. Hasil Data.....	78
C. Pembahasan Data	100
BAB V PENUTUP.....	107
A. Kesimpulan	107
B. Implikasi.....	108
C. Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	120



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persyaratan Penerbitan Dokumen.....	5
Gambar 1.2 Antrian Online Disdukcapil Kab. Bogor.....	6
Gambar 1.3 Hasil Pra-riset terkait etika pelayanan publik.....	6
Gambar 1.4 Hasil Pra-riset terkait etika pelayanan publik.....	7
Gambar 3.1 Komponen analisis data.....	75
Gambar 4.1 Standar Pelayanan Publik.....	80
Gambar 4.2 Keluhan Pelanggan pada ulasan Didukcapil Kab. Bogor.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Penelitian terdahulu	54
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	67
Tabel 4.1 Data Partisipan Pegawai.....	77
Tabel 4.2 Data Partisipan Masyarakat.....	78



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Permohonan Perizinan Penelitian Skripsi.....	120
Surat Balasan Rekomendasi/Perizinan Penelitian Skripsi.....	120
Kuesioner Pra-Riset.....	121
Kartu Konsultasi.....	121
Surat Persetujuan Dosen Pembimbing.....	122
Surat Persetujuan Sidang.....	123
Pedoman Wawancara.....	124
Dokumentasi Wawancara.....	131
Lampiran Observasi.....	132

